

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIBLANCA - GRON - FREDECUESTA</small>	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01


Nombre de la política / plan:	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
Dependencia responsable:	Todas las áreas misionales y de apoyo del AMB
Fecha de aprobación de la política / plan:	2021
No. de acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del AMB en que fue aprobada:	
Vigencia de la política / plan:	2021
Dimensión del MIPG a la que se asocia la política / plan:	Direccionamiento estratégico y Planeación

1. 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.

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

- 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.

2. MARCO NORMATIVO

La Ley 1474 artículo 73 del 12 de Julio de 2011, Decreto 2641 de 2012, Decreto 1081 de 2015, Decreto 124 de 2016. Establecen 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 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

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

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.

3. ACTUACIONES PREVIAS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. 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, Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP1000 y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

3.2. 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.

3.3. METAS

3.3.1. 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

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

- ❖ Estudio de tiempos de atención eficiencia y eficacia en los mismos
- ❖ Transversalidad de los procesos internos.
- ❖ Seguimiento en los trámites

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

3.3.3. 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.

3.4. INDICADORES


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 realizará 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:

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.

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

4. CARACTERÍSTICAS GENERALES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

4.1. OBJETIVOS

4.1.1. 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”

4.1.2. 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


4.2. TRANSVERSALIDAD, ARTICULACIÓN Y SINERGIAS

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.

4.3. 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.

4.4. PUBLICACIÓN Y MONITOREO

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

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.

4.5. 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.

4.6. PROMOCIÓN Y DIVULGACION


El Área Metropolitana de Bucaramanga dará a conocer a clientes internos “funcionarios” y clientes externos “comunidad en general” el PAAC 2018 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.

4.7. 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 meticoloso as lo sugiere, estos cambios deberán ser informados a la oficina de control interno para ser justificados y publicados nuevamente en la página WEB.

4.8. SANCIÓN POR INCLUPLIMIMIENTO

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

 <p>ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRON - FREDECUESTA</p>	<p>PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO</p>	<p>CÓDIGO: DIE-FO-014</p>
	<p>FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA</p>	<p>VERSIÓN: 01</p>

4.9. 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.

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIBLANCA - GRON - FIEDECIESTA</small>	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

5. DESARROLLO PROGRAMÁTICO DE LOS COMPONENTES DEL PAAC

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

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

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	Revisión de la Política de lucha anticorrupción y de atención al ciudadano, así como la política de gestión de riesgos de la entidad con el fin de establecer si requiere ajustes o se mantiene como se encuentra planteada	Política Formulada	Asesor Gestión Corporativa Control Interno	30/03/21
	1.2	Aprobación de la Política de Administración del riesgo AMB	Política Aprobada	Director	30/03/21
	1.3	Divulgación y socialización de la Política	Política Divulgada	Asesor Gestión Corporativa Profesional Universitario Sistemas	30/06/21
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Construcción de los riesgos de cada dependencia / proceso	Riesgos identificados	Dueño de proceso (SAF, SG, Dirección, SPI, STM) Asesor Gestión Corporativa Control Interno	28/02/21
	2.2	Valoración de los Riesgos-Análisis.	Riesgos analizados		
	2.3	Valoración de los Riesgos-Evaluación	Riesgos Evaluados		
	2.4	Consolidación del Mapa de Riesgos de la entidad	Matriz del Mapa de Riesgos	Asesor Gestión Corporativa Control Interno	30/03/21
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Publicación del mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos Publicado	Asesor Gestión Corporativa Profesional Universitario Sistemas	30/05/21
	3.2	Divulgación vía Correo Electrónico	Correo Electrónico Enviado	Asesor Gestión Corporativa	30/03/21
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo y Revisión por proceso	Formatos de Seguimiento	Jefe de Proceso Equipo de trabajo	5/05/21
					5/09/21
					5/01/22
Subcomponente 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento cuatrimestral	Informe de seguimiento	Jefe Control Interno Equipo de Trabajo	10/05/21
					10/09/21
					10/01/22

 ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA <small>BUCARAMANGA - FLORIDABLANCA - GRON - FIEDECIESTA</small>	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

5.2. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

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

Componente 2. Racionalización de trámites				
Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.1	Sensibilizar a los servidores públicos de la entidad sobre el concepto de racionalización de los tramites en la identidad	Acciones de sensibilización realizadas	Profesional Comunicaciones Profesional de Sistemas	30/05/21
1.2	Identificar los trámites y servicios por dependencias para la inscripción en el sistema unico de información de trámites SUIT	Inventario de trámites y servicios de la entidad elaborado	Subdirección de Transporte Metropolitano Subdirección de Planeación e Infraestructura Asesora Gestión Corporativa Profesiona de Sistemas	30/04/21
1.3	Registrar trámites y servicios en el SUIT	Numero de trámites registrados en el SUIT	Subdirección de Transporte Metropolitano Subdirección de Planeación e Infraestructura	30/08/21
1.4	Diagnosticar y priorizar los trámites a racionalizar en la entidad	Número de trámites a intervenir con acciones de racionalización	Subdirección de Transporte Metropolitano Subdirección de Planeación e Infraestructura Profesional de Sistemas	30/08/21

Se adjunta archivo generado en la plataforma del SUIT para la racionalización de trámites de la Subdirección de Transporte.



**PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO
ESTRATÉGICO**

CÓDIGO: DIE-FO-014

**FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA
METROPOLITANA DE BUCARAMANGA**

VERSIÓN: 01

Nombre de la entidad:

ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA

Sector administrativo:

No Aplica

Orden:

Territorial

Departamento:

Santander


Año vigencia:

2021

Municipio:

BUCARAMANGA

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR					PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o entidad	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionalización	Responsable	Justificación
Modelo Único – Hijo	50463	Renovación de tarjeta de operación	Inscrito	Presencial	Parcialmente en línea	Optimización en tiempos para el usuario Reducción de costos para el usuario	Tecnologica	Pago en línea por pse	01/01/2021	30/11/2021	SUB DIRECTOR DE TRANSPORTE	
Modelo Único – Hijo	50464	Tarjeta de operación	Inscrito	presencial	trámite parcialmente en línea	mejora de tiempos un canal mas de comunicación	Tecnologica	Pago en línea por pse	01/01/2021	30/11/2021	SUB DIRECTOR DE TRANSPORTE	
Modelo Único – Hijo	62581	Duplicado de tarjeta de operación	Inscrito	Presencial	Parcialmente en línea	Optimización en tiempos para el usuario Reducción de costos para el usuario	Tecnologica	Pago en línea por pse	01/01/2021	30/11/2021	SUB DIRECTOR DE TRANSPORTE	
Único	62586	Cambio de Empresa de Transporte Individual	Inscrito	presencial	Parcialmente en línea	Optimización en tiempos para el usuario Reducción de costos para el usuario	Tecnologica	Pago en línea por pse	01/01/2021	30/11/2021	SUB DIRECTOR DE TRANSPORTE	

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

5.3. TERCER COMPONENTE: RENDICION 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.


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


	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

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, la cual contiene los subcomponentes: 1. Aprestamiento, 2. Diseño, 3. Preparación, 4. Ejecución y 5. Seguimiento y evaluación; cada uno con sus respectivas actividades, metas, responsables y fechas.

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Aprestamiento	1.1	Elaborar el Plan de Comunicaciones	Plan de Comunicaciones	Profesional Comunicaciones	30/03/21
	1.2	Elaborar el Esquema de Publicación	Esquema de Publicación	Profesional Comunicaciones	28/02/21
	1.3	Someter a aprobación, publicar y divulgar el Esquema de Publicación	Esquema de Publicación aprobado, publicado y socializado	Profesional de Comunicaciones, Comité MIPG, Profesional de Sistemas	30/05/21
	1.4	Verificar la información publicada e identificar la información faltante	Información publicada en la página web	Responsables de Proceso Asesor Gestión Corporativa Profesional de Sistemas Profesional de comunicaciones	30/06/21 30/12/21
	1.5	Caracterización de actores y grupos de interés	Informe elaborado con caracterización de actores y grupos de interés	Responsables de Proceso Profesional de comunicaciones	30/06/21
	1.6	Sensibilización servidores públicos (boletín informativo semanal)	Acciones de sensibilización realizada dirigidas a los servidores públicos	Profesional Comunicaciones	30/10/21

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
	1.7	Sensibilización grupos de valor (redes sociales, correos electrónicos)	Acciones de sensibilización realizada dirigidas a los grupos de valor	Profesional Comunicaciones	30/10/21
2. Diseño	2.1	Elaborar componente comunicaciones (tema tecnológico audiencia de cuentas presencial/ virtual, aviso diario regional, publicar información de calidad en diferentes medios – Ley acceso a la información pública)	Componente comunicaciones para la rendición de cuentas planeado	Profesional Comunicaciones	30/06/21
	2.1	Definir espacios, canales, momentos de diálogo (según análisis de caracterización de grupos de valor se definen los espacios actuales existentes: foros por proyectos o temas, audiencia pública, mesas de diálogo...: recoger evidencias)	Lista de los espacios de diálogo por dependencia	SPI STM SAF SG DIRECCIÓN	30/04/21
	2.2	Elaborar y publicar en la página web el formulario para la recepción de preguntas por parte de la comunidad para ser respondidas el día de la Audiencia pública virtual	Formulario publicado	Asesor Gestión Corporativa Profesional de Sistemas	30/11/21
3. Preparación	3.1	Recolectar, sistematizar, preparar la información requerida en lenguaje claro: Entrega por parte de cada dependencia de 4to informe trimestral + principales logros en plantilla power point	Información generada por cada dependencia como insumo para la audiencia pública de rendición de cuentas	SPI STM SAF SG DIRECCIÓN	15/12/21
4. Ejecución	4.1	Realizar la audiencia de rendición de cuentas de la vigencia	Rendición de cuentas realizada	SPI STM SAF SG DIRECCIÓN Profesional de Comunicaciones	31/12/21

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01


Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
5. Seguimiento y evaluación de la rendición de cuentas	4.1	Elaborar informe de implementación de la estrategia	Informe de implementación	Asesor Gestión Corporativa	31/12/21
	4.2	Elaborar acta de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas con concepto de evaluación por parte de la Oficina de Control Interno	Acta de la audiencia pública	Control Interno	31/12/21
	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	31/12/21

5.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este 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.

El AMB al estar inmersa en estas nuevas tendencias y programas debe priorizar respecto a los avances de materia tecnológica y cómo estos influyen en un servicio eficiente y participativo, más aún en el momento actual en el que la pandemia obliga a reforzar e implementar nuevos mecanismos de atención al ciudadano. Es de vital importancia resaltar e incluir dentro de este componente las redes sociales como herramienta de inclusión y evaluación en la gestión.

En cuanto a los mecanismos estratégicos para la satisfacción de trámites, en la web del AMB se encuentran descritos los trámites, servicios y solicitudes que puede realizar el ciudadano, 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

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

comunicación a través de las líneas telefónicas, medios escritos, buzón de sugerencias, correo electrónico y encuestas de satisfacción al cliente haciendo más visible y clara la gestión realizada por la entidad.

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: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico	1.1	Identificar los mecanismos de atención al ciudadano empleados por cada dependencia que realice esta actividad en la entidad	Relación de los mecanismos de atención al ciudadano empleados en la entidad	Secretario General	30/04/21

Componente 4: Mecanismo para mejorar la Atención al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
	1.2	Encuesta de Percepción del Ciudadano	Informe de encuesta	Secretario General	2021-06-30 2021-12-30
	1.3	Encuesta de Percepción a los servidores Publico	Informe de encuesta	Secretario General	30/11/21
2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Revisar y actualizar la guía de atención al ciudadano de acuerdo con la caracterización de usuarios y la identificación de mecanismos de atención empleados en la entidad	Guía de atención revisada y actualizada	Secretaría General Profesional de comunicaciones	30/04/21
	2.2	Socializar e implementar la guía atención al ciudadano al interior de la entidad	Guía de atención socializada e implementada	Profesional de Comunicaciones	30/05/21
3.Talento humano	3.1	Capacitar el Talento Humano de la entidad en tema de Atención y servicio al Ciudadano	Capacitación	Secretario General	2021-06-30 2021-12-30
4.Normativo y procedimental	4.1	Socializar el reglamento Interno para la Gestión de PQRSD	Procedimiento Atención PQRSD	Secretario General	30/04/21
	4.2	Elaborar Informes de PQRSD trimestralmente	Informe Elaborado	Secretario General	10/04/21
					10/07/21
					10/10/21
					10/01/22
5.Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar y enviar a los jefes de oficina de cada dependencia alertas del estado de las PQRSD	Soporte de las alertas enviadas	Secretario General	semanal

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

5.5. 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 continuar con la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública en el AMB, 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.

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.

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	Publicar y actualizar la información en el boton de transparencia de la entidad según lo establecido en el artículo 11 de la Ley 1712 de 2014	Información mínima publicada	Información publicada	Asesor Gestión Corporativa Secretaría General Profesional de Sistemas	Todos los meses
	1.2	Diligenciar la matriz de seguimiento al boton de transparencia 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 Secretaría General Profesional de Sistemas	Todos los meses
	1.3	Divulgar Datos Abiertos	Datos Abiertos divulgados	Datos Abiertos divulgados	Asesor Gestión Corporativa Secretaría General Profesional de Sistemas SPI STM SAM	2021-06-30 2021-12-30
	1.4	Publicar 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	Socializar la estrategia para la adecuada gestión de solicitudes	Estrategia formulada	Estrategia formulada	Secretario General Profesional de sistemas	30/06/21

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA	VERSIÓN: 01

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
	2.2	Publicar 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	30/04/21
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisar y Actualizar Inventario de Activos de Información	Inventario de Activos de Información publicado	Inventario de Activos de Información publicado	Secretario General	30/11/21

6. 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