	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:	28 DE ENERO DE 2022
NO. DE ACTA DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL AMB EN QUE FUE APROBADA:	001 DE 2022
VIGENCIA DE LA POLÍTICA / PLAN:	2022
DIMENSIÓN DEL MIPG A LA QUE SE ASOCIA LA POLÍTICA / PLAN:	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO Y PLANEACIÓN

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.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC, se elaboró en atención a las orientaciones de la normativa aplicable vigente, y se desarrolla a través de cinco componentes: 1. Gestión del Riesgo de Corrupción. 2. Racionalización de Trámites. 3. Rendición de Cuentas. 4. Atención al Ciudadanía. 5. Transparencia y Acceso a la Información Pública.


OBJETIVO

OBJETIVO GENERAL

Integrar los esfuerzos institucionales para fortalecer las buenas prácticas en materia de transparencia y lucha contra la corrupción en la gestión institucional que permitan mejorar la relación del Area Metropolitana de Bucaramanga AMB con la ciudadanía.

ESPECÍFICOS

- Diseñar e implementar una Política para la administración de riesgos que permita identificar los controles y acciones adicionales que mitiguen la probabilidad y el impacto de materialización de la corrupción.
- Identificar e implementar acciones de racionalización de trámites para favorecer la relación Estado-ciudadano.
- Garantizar un proceso permanente de petición y rendición de cuentas y un diálogo en doble vía con los grupos de valor y de interés.

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

- Garantizar la atención a la ciudadanía de manera oportuna, con calidad y efectiva.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública y sus instrumentos de gestión de información.
- Determinar medidas adicionales de lucha contra la corrupción articuladas con la Política de Integridad de la entidad

MARCO NORMATIVO

TIPO DE NORMA	NÚMERO	ANO	DESCRIPCIÓN -
LEY	962	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.”
LEY	1474	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.”
LEY	1712	2014	“Por medio de la cual se crea la Ley de transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
LEY	1755	2015	“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
LEY	1757	2015	“Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
DECRETO	1081	2015	ARTÍCULO 2.1.4.1. Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano. “Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento” “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2”. ARTÍCULO 2.1.4.2. Mapa de Riesgos de Corrupción. “Señálense como metodología para diseñar y hacer seguimiento al Mapa de Riesgo de Corrupción de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el documento” “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción”. ARTÍCULO 2.1.4.3 Estándares para las entidades públicas.

	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		CÓDIGO: DIE-FO-014
	FORMATO DE POLÍTICAS Y PLANES ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA		VERSIÓN: 01
			“Señálense como estándares que las entidades públicas deben seguir para dar cumplimiento a lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, los contenidos en el documento de” “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2”. ARTÍCULO 2.1.4.8. Publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción. “Las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de “Transparencia y acceso a la información” del sitio web de cada entidad a más tardar el 31 de enero de cada año.”
DOCUMENTO TÉCNICO EXTERNO	2015		Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Metodología para la estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2, 2015
DOCUMENTO TÉCNICO EXTERNO	2019		Manual Único de Rendición de Cuentas. Lineamientos metodológicos para la rendición de cuentas en las entidades del orden nacional y territorial de la rama ejecutiva. Versión 2, Febrero 2019
DOCUMENTO TÉCNICO EXTERNO	2020		Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas. Metodología para la administración del riesgo. Versión 5, Diciembre 2020

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 del asesor corporativo y en el seguimiento y evaluación será responsabilidad de la oficina de Control Interno.

SEGUIMIENTO Y MEDICIÓN DEL PLAN

El artículo 2.1.4.6. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República” establece que estará a cargo de las Oficinas de Control Interno, para lo cual publicarán en la página web las actividades realizadas. Por su parte, el monitoreo estará a cargo del asesor corporativo o quien haga sus veces y del responsable de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres veces al año, así:

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

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

La Oficina del Asesor Corporativo realizará monitoreo tres veces al año, así:

- Primer monitoreo: Con corte al 30 de abril. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo monitoreo: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer monitoreo: Con corte al 31 de diciembre.

La publicación deberá surtirse a 31 de diciembre de la misma vigencia. Toda vez que el presente Plan está integrado al Plan de Acción Institucional de la vigencia, el seguimiento se realizará cuatrimestralmente y se reportará el resultado de cada período, en el instrumento de seguimiento al Plan de Acción, en el compromiso asociado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

INDICADORES

Se medirá el cumplimiento del presente Plan, a través del resultado del siguiente indicador, para el cual la meta es 100%:

$$\frac{N^{\circ} \text{ de Actividades Ejecutadas}}{N^{\circ} \text{ de Actividades Programada}}$$

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción

SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1.1	Divulgar la política de administración de riesgos de corrupción en el micrositió de transparencia, a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022	Uno (1)	Política de administración de riesgos de corrupción divulgada en el micrositió de transparencia	Asesor Corporativo Prof. Univ. Sistemas	2022-01-04	2022-01-31
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	1.2.1	Formular el mapa de riesgos de la entidad	Uno (1)	Mapa de riesgos formulado	Asesor Corporativo Todas las dependencias	2022-01-04	2022-01-31
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	1.3.1	Consolidar en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano el Componente Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción	Uno (1)	Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano consolidado	Asesor Corporativo Prof. Univ. Sistemas	2022-01-04	2022-01-31
	1.3.2	Publicar para consulta ciudadana la propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	Uno (1)	Propuesta del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano publicada	Asesor Corporativo Prof. Univ. Sistemas Apoyo Comunicaciones	2022-01-31	2022-01-31
	1.3.3	Publicar la versión definitiva del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con la Política de Administración de Riesgos y Mapa de Riesgos de Corrupción a través de los diferentes canales de comunicación de la entidad	Uno (1)	Documento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en su versión definitiva publicado en el micrositió de transparencia	Asesor Corporativo Prof. Univ. Sistemas Apoyo Comunicaciones	2022-01-31	2022-01-31
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	1.4.1	Realizar revisión cuatrimestral al cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos de corrupción	Dos (2)	Revisiones realizadas al cumplimiento de los controles establecidos en los riesgos de corrupción	Jefe de Oficina	2022-05-10 2022-09-10	2022-05-10 2022-09-10
	1.4.2	Realizar revisiones y ajustes atendiendo las recomendaciones de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad	Dos (2)	Revisiones realizadas para realizar ajustes atendiendo las recomendaciones de los seguimientos realizados por la Oficina de Control Interno a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad	Jefe de Oficina	2022-05-10 2022-09-10	2022-05-10 2022-09-10
Subcomponente 5 Seguimiento	1.5.1	Realizar evaluación a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad	Uno (1)	Seguimiento cuatrimestral	Oficina de Control Interno	2022-02-01	2022-12-30

Componente 2: Estrategia de Racionalización de Trámites

COMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Racionalización de Trámites	2.1	Capacitar a los servidores públicos de la entidad sobre el concepto de racionalización de los trámites en la identidad	Uno (1)	Capacitación realizada	Secretaría General	2022-03-01	2022-08-31
	2.2	Identificar los tramites y servicios por dependencias que puedan ser inscritos en el sistema único de información de trámites SUIT	Uno (1)	Informe Técnico	Jefe de Oficina	2022-05-01	2022-08-31
	2.3	Tramitar solicitud de inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, de trámite nuevo o faltante.	100%	Solicitudes de trámite nuevos o faltantes, en el Sistema Único de Información de Trámites -SUIT -	Todas las dependencias Prof. Univ. Sistemas	2022-09-01	2022-12-30

Componente 3: Rendición de Cuentas

SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	META	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Informar avances y resultados de la gestión con calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar informes trimestral del seguimiento al Plan de acción de la entidad en la sección de transparencia	Tres (3)	Informes Publicados	Comunicaciones	2022-07-10 2022-10-10	2022-07-10 2022-10-10
	1.2	Diseñar piezas comunicativas y divulgar por diversos canales de comunicación pildoras del informe de rendición de cuentas	Tres (3)	Información divulgada	Comunicaciones	2022-07-10 2022-10-10	2022-07-10 2022-10-10
Subcomponente 2 Desarrollar escenarios de diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Diseñar la rendición de cuentas	Uno (1)	Estrategia de Rendición de Cuentas diseñada	Asesor Corporativo	2022-05-10	2022-08-31
	2.2	Crear y publicar información de interés para la ciudadanía en un micrositio para la Rendición de Cuentas	Uno (1)	Micrositio de Rendición de cuentas creado	Comunicaciones Apoyo: Asesor Corporativo Sistemas	2022-09-01	2022-12-20
	2.3	Conformar equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Uno (1)	Equipo Líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas conformado	Director General	2022-09-01	2022-09-30
	2.4	Socializar al equipo líder la Estrategia de Rendición de Cuentas	Uno (1)	Equipo líder para la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas capacitado	Asesor Corporativo	2022-09-01	2022-09-30
	2.5	Realizar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	Uno (1)	Audiencia pública de rendición de cuentas realizada	Asesor Corporativo Apoyo: Comunicaciones	2022-09-01	2022-12-30
Subcomponente 3 Responder a compromisos propuestos, evaluación y retroalimentación en los ejercicios de rendición de cuentas con acciones correctivas para mejora	3.1	Aplicar encuesta de evaluación y retroalimentación sobre la rendición de cuentas	Uno (1)	Encuesta de evaluación y retroalimentación sobre informes de rendición de cuentas aplicada.	Asesor Corporativo Apoyo: Comunicaciones	2022-10-04	2022-12-30

Componente 4: Servicio al ciudadano

SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Realizar encuesta de percepción del ciudadano	Dos (2)	Informe de la encuesta	Secretaría General	2022-01-01 2022-07-01	2022-06-30 2022-12-30
Subcomponente 2 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	2.1	Capacitación sobre atención incluyente	Uno (1)	Capacitación sobre atención incluyente realizada	Secretaría General Gestión del Talento Humano	2022-05-01	2022-08-31
Subcomponente 3 Gestión de relacionamiento con los ciudadanos (procesos y procedimientos, canales, certidumbre).	3.1	Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre la Guía para Atención al ciudadano (recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano, protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad).	Uno (1)	Capacitación sobre servicio al ciudadano (recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano, protocolo de administración por cada uno de los canales de atención dispuestos por la entidad) realizadas	Secretaría General Gestión del Talento Humano	2022-05-01	2022-08-31
Subcomponente 4 Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	4.1	Recopilar información a través de herramientas de recolección de datos aplicadas en los diferentes canales de atención	Uno (1)	Documento	Secretaría General Gestión del Talento Humano	2022-11-01	2022-12-30

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información

SUBCOMPONENTE	ÍTEM	ACTIVIDAD	META O PRODUCTO	INDICADOR	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FIN
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Cada área, en lo que le corresponda, debe revisar y actualizar permanentemente la información en el Botón de Transparencia y Acceso a Información Pública en el portal web de la Entidad, de acuerdo con lo estipulado en la Ley 1712 de 2014, la resolución reglamentaria 1519 de 2020 y las recomendaciones de la Oficina de Control Interno.	100%	Botón de Transparencia y acceso a la información actualizado al 100%	Asesor de Gestión Corporativo Sistemas	2022-01-04	2022-12-15
	1.2	Publicar y actualizar los conjuntos de Datos abiertos identificados en los activos de información	100%	Conjuntos de datos abiertos identificados en los activos de información publicados	Todas las dependencias	2022-01-04	2022-12-15
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Elaborar y divulgar los informes de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias en la página web de la entidad.	Tres (3)	Número de informes bimensuales de PQRD divulgados	Secretaria General	2022-04-10 2022-07-10 2022-10-10	2022-04-10 2022-07-10 2022-10-10
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar consolidar y publicar la matriz de activos de información de la Entidad	Uno (1)	Matriz de activos de información de la Entidad publicada	Secretaria General Gestión Documental	2022-10-01	2022-12-16
	3.2	Utilizar la digitalización de documentos para la gestión y trámite de asuntos de la entidad para fines probatorios y de preservación	Uno (1)	Digitalización de documentos para la gestión y trámite de asuntos de la entidad para fines probatorios y de preservación utilizado	Secretaria General Gestión Documental	2022-01-03	2022-12-16
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Llevar a cabo una capacitación en Accesibilidad Web a los funcionarios y contratistas de la entidad	Uno (1)	Capacitación en Accesibilidad Web realizada	Secretaria General Gestión Documental	2022-05-01	2022-12-16
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Elaborar y publicar en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública informes trimestrales de PQRSD.	Tres (3)	Informes de PQRSD publicados	Secretaria General Gestión Documental	2022-04-10 2022-07-10 2022-10-10	2022-04-10 2022-07-10 2022-10-10