

**ÁREA METROPOLITANA
DE BUCARAMANGA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO
2017**

VICTOR JULIO AZUERO DIAZ
Director

Bucaramanga, Enero de 2017

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MARCO NORMATIVO

2. OBJETIVOS

- a. OBJETIVO GENERAL
- b. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

4. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES

- a. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
- b. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES
- c. RENDICIÓN DE CUENTAS
- d. SERVICIO AL CIUDADANO
- e. ACCESO A LA INFORMACIÓN

5. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL



INTRODUCCIÓN

El Área Metropolitana de Bucaramanga con fundamento en la nueva metodología estructurada y expedida en el año 2015 por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en armonía con el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, formula el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, para lo cual desarrolla los siguientes cinco componentes:

El primer componente se refiere a la **Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción**, el cual toma como punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno MECI contenidos en la metodología de Administración de Riesgos de Función Pública. El desarrollo de este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

El segundo componente, **Racionalización de Trámites**, se desarrolla con el propósito de cerrar espacios que permitan realizar actos de corrupción; busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes.

El tercer componente desarrolla los lineamientos generales de la política de **Rendición de Cuentas** buscando mantener informada a la comunidad de la gestión de la administración pública y generar espacios para la participación ciudadana que conlleven a su compromiso de vigilar el funcionamiento del Estado mediante acciones de petición de información, diálogos e incentivos.

El cuarto componente contiene los elementos que integran la estrategia de **Servicio al Ciudadano**, relacionando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la entidad para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos y garantizar su acceso a la oferta institucional del Estado y a sus derechos.

El quinto componente relaciona los lineamientos generales para la garantía del derecho fundamental de **Acceso a la Información Pública**, dada la importancia de generar la cultura en los servidores públicos de hacer visible la información de la gestión de la entidad.



1. MARCO NORMATIVO

METODOLOGÍA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción Artículo 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

- Decreto Ley 019 de 2012, Decreto Antitrámites, dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005 Ley Antitrámites. Dicta 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.

MODELO ESTANDAR DE CONTROL INTERNO MECI

- Decreto 943 de 2014, Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano
- Decreto 1083 de 2015, Adopta la actualización del MECI

RENDICION DE CUENTAS

- Ley 1757 de 2015, Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana.

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

- Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

- Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción
- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición

2. OBJETIVOS

a. OBJETIVO GENERAL

Formular y aplicar estrategias que permitan evitar la materialización de los riesgos de corrupción en el Área Metropolitana de Bucaramanga y fortalecer la imagen, credibilidad, confianza y transparencia de la gestión de la entidad ante la comunidad.

b. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.
- Facilitar el acceso de la comunidad a los trámites y servicios que presta la entidad, mediante la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización de los trámites existentes.
- Mejorar la interacción de los ciudadanos con la entidad mediante la rendición de cuentas permanente con acciones de información, dialogo e incentivos.

- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano y canales de comunicación, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso de la comunidad a los trámites y servicios de la entidad.
- Garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

3. DESCRIPCIÓN DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRIMER COMPONENTE: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

La Gestión del Riesgo de Corrupción desarrolla cinco subcomponentes: la Política de Administración de Riesgos de Corrupción y el Mapa de Riesgos de Corrupción, su consulta, divulgación, monitoreo, revisión y seguimiento.

- Política de Administración de Riesgos de Corrupción: la Alta Dirección formula los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos identificados.
- Mapa de Riesgos: permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Su construcción, se realiza con fundamento en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción expedida por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República en el 2015, en la cual se incorporó el impacto en la valoración del riesgo de corrupción.

La construcción del mapa de riesgos se realiza cumpliendo los siguientes pasos:

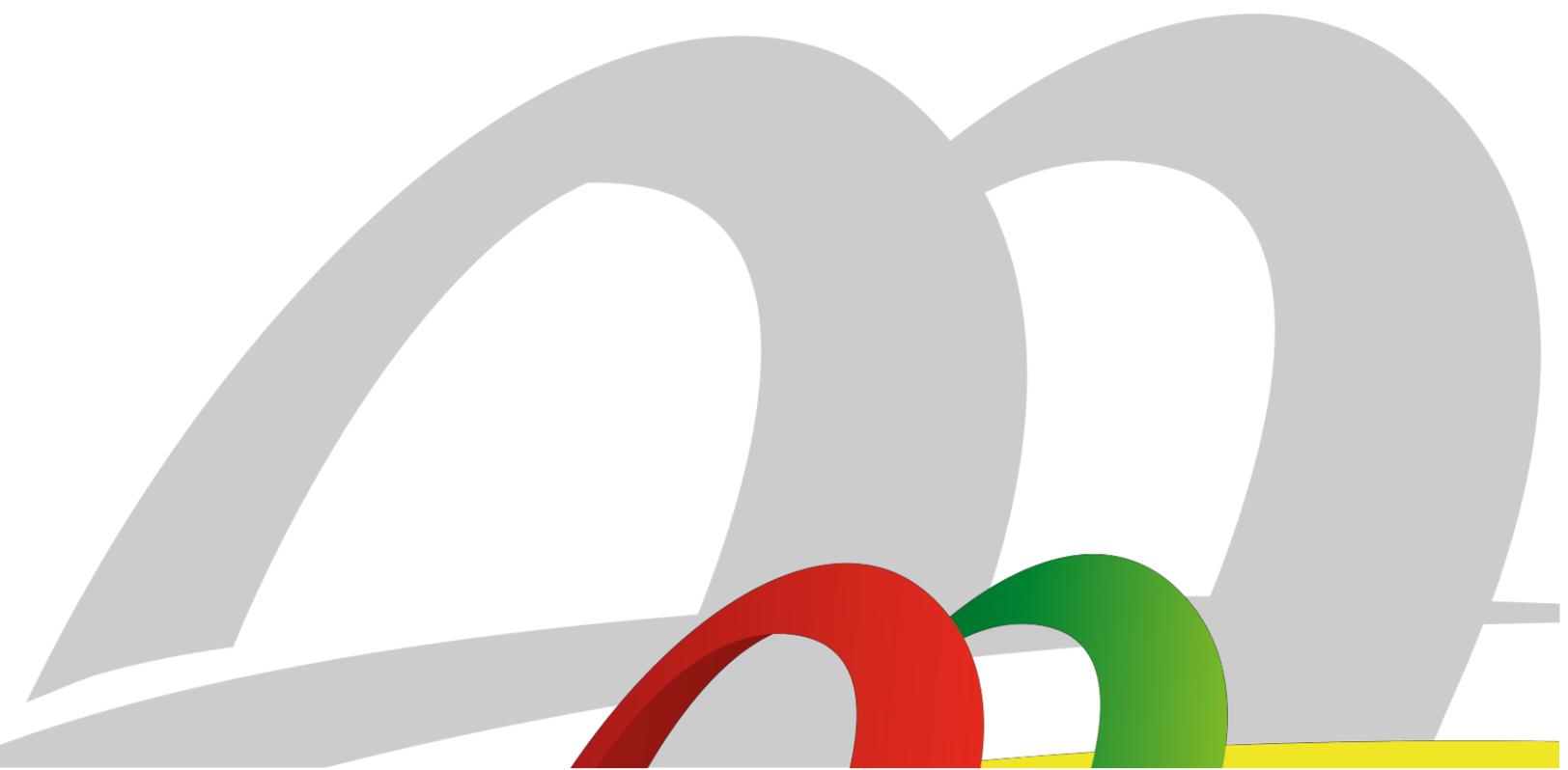
1. Identificación de los Riesgos de Corrupción
2. Valoración del Riesgo de Corrupción: se **analiza** el riesgo respecto a la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto y se **evalúa** comparando los resultados del análisis del riesgo con los controles establecidos para determinar la zona de riesgo final. En la evaluación del riesgo se determina la naturaleza de los controles, es decir si son preventivos, detectivos o correctivos y si los controles están documentados y si son manuales o automáticos.

El monitoreo y revisión periódica del Mapa de Riesgos corresponde a los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, quienes pueden realizar ajustes en caso de considerarlo necesario a fin de mejorar y hacer más efectivos los controles establecidos inicialmente.

La importancia de la etapa de monitoreo y revisión radica en la posibilidad de obtener información oportuna que permita mejorar la valoración de los riesgos, garantizar mejores controles, analizar y aprender de situaciones presentadas, detectar cambios en el contexto interno y externo e identificar riesgos emergentes.

A continuación, se describen las actividades de los cinco (5) subcomponentes de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción que la entidad desarrollará durante la vigencia 2017:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Formulación de la Política	Política Formulada	Asesor Corporativa Gestión	01/03/2017
	1.2	Aprobación de la Política	Política Aprobada	Director	31/03/2017
	1.3	Divulgación de la Política	Política Divulgada	Asesor Corporativa Gestión Profesional Universitario Sistemas	10/03/2017
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Identificación del Contexto	Contexto identificado	Dueño de proceso	11/03/2017
	2.2	Construcción de los Riesgos	Riesgos identificados	Asesor Corporativa Gestión	13/03/2017
	2.3	Valoración de los Riesgos-Análisis.	Riesgos analizados	Control Interno	14/03/2017
	2.4	Valoración de los Riesgos-Evaluación	Riesgos Evaluados	Control Interno	24/03/2017
	2.5	Construcción del Mapa de Riesgos	Matriz del Mapa de Riesgos	Asesor Corporativa Gestión Responsables de proceso Control Interno	31/03/2017



Consulta y divulgación	3.1	Publicación del mapa de Riesgos	Mapa de Riesgos Publicado	Asesor Corporativa Profesional Universitario Gestión Sistemas	31/03/2017
	3.2	Divulgación vía Correo Electrónico	Correo Electrónico Enviado	Asesor Corporativa Gestión	31/03/2017
Monitoreo o revisión	4.1	Monitoreo y Revisión por proceso	Formatos de Seguimiento	Jefe de Proceso Equipo de trabajo	05/05/2017 05/09/2017 05/01/2018
Seguimiento	5.1.	Seguimiento cuatrimestral	Informe de seguimiento	Jefe Control Interno Equipo de Trabajo	10/05/2017 10/09/2017 10/01/2018



SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La estrategia de Racionalización de Trámites busca facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios que brinda la administración pública y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos y la implementación de acciones normativas, administrativas o tecnológicas.

Las mejoras están encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir riesgos de corrupción y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de tecnologías de la información.

La formulación de la estrategia cumplió con las siguientes fases:

1. **Identificación de trámites**, según listado de trámites registrados en el SUIT.
2. **Priorización de trámites**: según análisis de variables externas e internas que afectan el trámite y permite establecer criterios de intervención para su mejora. En esta fase se focalizan los aspectos de mayor impacto para la ciudadanía, que mejore la gestión de la entidad y la acerque al ciudadano.
3. **Racionalización de trámites**: en esta fase se implementan acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos y de igual manera generar esquemas no presenciales mediante el uso de tecnologías de la información que signifiquen menor esfuerzo para el usuario en el momento de realizar un trámite.

Los tipos de racionalización se pueden desarrollar a través de acciones o medidas **normativas** (modificación, actualización o emisión de normas), **administrativas** (revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades) o **tecnológicas** (uso de tecnologías de la información y las comunicaciones).

4. **Interoperabilidad**: asociada a compartir información entre las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos.

Con base en lo expuesto el Área Metropolitana de Bucaramanga presenta la siguiente Estrategia de Racionalización de Trámites:



ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Nombre de la entidad	ÁREA METROPOLITANA DE BUCARAMANGA
----------------------	-----------------------------------

Sector Administrativo	
-----------------------	--

Orden	Territorial
-------	-------------

Departamento:	SANTANDER
---------------	-----------

Año Vigencia:	2017
---------------	------

Municipio:	BUCARAMANGA
------------	-------------

PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN

N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA REALIZADA	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FIN
1	CERTIFICACION AMBIENTAL PARA CENTROS DE DIAGNÓSTICO AUTOMOTOR	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
2	CONCESION DE AGUAS SUBTERRANEAS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
3	PLAN DE CONTINGENCIA PARA EL MANEJO DE DERRAMES DE HIDROCARBUROS O SUSTANCIAS NOCIVAS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
4	OTORGAMIENTO O RENOVACIÓN PERMISO EMISIONES ATMOSFERICAS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		

5	PERMISOS DE CAZA	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
6	PERMISO DE PROSPECCION Y EXPLORACION DE AGUAS SUBTERRANEAS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
7	CONCESIÓN DE AGUAS SUPERFICIALES-CORPORACIONES	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
8	PROCEDIMIENTO PERMISO DE RECOLECCION DE ESPECIMENES DE ESPECIES SILVESTRES DE LA DIVERSIDAD BIOLOGICA CON FINES DE INVESTIGACION CIENTIFICA NO COMERCIAL	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
9	PROCEDIMIENTO INSCRIPCION EN EL REGISTRO DE GENERADORES DE RESIDUOS O DESECHOS PELIGROSOS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
10	TASA RETRIBUTIVA POR VERTIMIENTOS PUNTUALES A FUENTES HIDRICAS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		

11	PERMISO DE VERTIMIENTOS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
12	PROCEDIMIENTO PERMISO DE OCUPACION DE CAUCES, PLAYAS Y LECHOS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
13	PROCEDIMIENTO LICENCIA AMBIENTAL	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
14	PROCEDIMIENTO PLAN DE SANEAMIENTO Y MANEJO DE VERTIMIENTOS	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
15	PROCEDIMIENTO SALVOCONDUCTO UNICO NACIONAL PARA LA MOVILIZACION DE ESPECIMENES DE LA DIVERSIDAD BIOLOGICA	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección Ambiental Subdirección Administrativa y Financiera		
16	PROCEDIMIENTO TARJETA DE OPERACIÓN	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección de Transporte Subdirección Administrativa y Financiera		

17	PROCEDIMIENTO RENOVACION DE TARJETA DE OPERACIÓN	Administrativas	Reducción de pasos para el ciudadano	Tramite inscrito en el SUIT y NO MAS FILAS, Tramites sin complicaciones	Se realizo la inscripción del tramite en el SUIT y NO MAS FILAS	Hacer mas eficiente la gestión de las entidades publicas,	Subdirección de Transporte Subdirección Administrativa y Financiera		
----	--	-----------------	--	--	---	---	---	--	--



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 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 2017, 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	28/02/2017
	1.2	Revisar y aprobar el Esquema de Publicación	Esquema de Publicación	Secretaria General Jorge Castañeda, Sandra Parada y Néstor Jerez	31/03/2017
	1.3	Valorar la información publicada e identificar la información faltante	Información publicada en la página web	Secretaria General Sandra Parada Responsables de Proceso	31/03/2017
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Rendición de Cuentas en Audiencia Pública	Audiencia Pública	Director Secretaria General Sandra Parada Profesional de Comunicaciones Responsables de Proceso	30/04/2017
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 y Profesional Comunicaciones	30/04/2017
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Elaborar documento de evaluación de implementación de la estrategia	Documento de evaluación	Asesor de Dirección	30/05/2017
	4.2	Formular e implementar Plan de mejoramiento	Plan de Mejoramiento	Asesor de Dirección	30/05/2017
	4.3	Divulgar información a la comunidad	Información divulgada	Asesor de Dirección Profesional de Comunicaciones	30/05/2017

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: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Estado Actual Entidad	Informe de Estado Actual	Jorge Enrique Castañeda	30/03/2017
	1.2	Aplicación y análisis de Encuesta de Percepción del Ciudadano	Informe de encuesta	Subdirectores, Jefes de Oficina y Jorge Enrique Castañeda	28/02/2017 30/03/2017 30/06/2017 30/09/2017 30/12/2017
	1.3	Crear Procedimiento y Aplicar Encuesta de Percepción a los servidores Publico	Informe de encuesta	Secretaria General y Profesional Talento Humano	30/11/2017
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Actualizar la página Web	Página Web Actualizada constantemente	Sandra Parada Profesional Universitario Sistemas	Todos Los Meses
	2.2	Contar con personal idóneo para la atención de la comunidad en situación de discapacidad Auditiva	Personal Contratado	Secretaria General	30/02/2017
	2.3	Capacitar a funcionarios de la Entidad para atención de la comunidad en situación de discapacidad Auditiva	Personal Capacitado	Profesional Talento Humano	30/09/2017
	2.4	Establecer Indicadores a los diferentes mecanismos de atención	Indicadores	Secretaria General Jorge Enrique Castañeda	30/09/2017
Talento humano	3.1	Capacitación del Talento Humano en tema de Atención y servicio al Ciudadano	Capacitación	Secretaria General y Profesional Talento Humano	30/09/2017
Normativo y procedimental	4.1	Establecer un reglamento Interno para la Gestión de PQRSD	Procedimiento Atención PQRSD	Secretario General - Jorge Enrique Castañeda	28/02/2017
	4.2	Elaborar Informes de PQRSD para identificar mejoras en la prestación del Servicio trimestralmente	Informe Elaborado	Secretaria General Jorge Enrique Castañeda	30/03/2017
					30/06/2017
					30/09/2017
30/12/2017					
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización de Usuarios	Estudio Elaborado	Secretaria General Sandra Parada	30/09/2017

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	Secretaria General. Sandra Parada y Profesional Sistemas	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	Secretaria General, Sandra Parada	Todos los meses
	1.3	Divulgación de Datos Abiertos	Datos Abiertos divulgados	Datos Abiertos divulgados	Subdirector Ambiental Subdirector de Planeación Subdirector de Transporte Secretaria General Sandra Parada	30/09/2017
	1.4	Publicación de Información de Contratación Pública y ejecución Financiera	Contratos publicados	Contratos publicados	Secretaria General Subdirector Administrativo y Financiero Sandra Parada Profesional de Sistemas	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	Secretaria General y Jorge Castañeda	30/09/2017
	2.2	Publicación de formulario electrónico para atención de PQRS en la web	Formulario publicado y dispuesto en la página web de la entidad	Formulario electrónico publicado	Profesional Sistemas	Permanente
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	Secretaria General- Maricela Barrera	30/07/2017
	3.2	Revisión, expedición y publicación del Esquema de Publicación de Información	Esquema de Publicación de Información aprobado	Esquema de Publicación de Información aprobado	Secretaria General- Sandra Parada.	30/09/2017
	3.3.	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	Secretaria General Ruth Cordero Sandra Parada Dirección	30/03/2017

	3.4	Elaboración y publicación del Índice de información clasificada y reservada	Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Índice de Información Clasificada y Reservada publicado	Secretaria General, Sandra Parada y Ruth Cordero	30/04/2017
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
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	Secretaria General- Enrique Castañeda	15/04/2017 15/07/2017 15/10/2017 15/01/2018
	5.2	Elaboración y publicación de informe de solicitudes trasladadas a otra entidad	Informe de solicitudes trasladadas	Informe de solicitudes trasladadas	Secretaria General - Jorge Enrique Castañeda	15/04/2017 15/07/2017 15/10/2017 15/01/2018
	5.3	Elaboración y publicación de informe de solicitudes en que se negó el acceso a la información	Informe de solicitudes negadas	Informe de solicitudes negadas	Secretario General Jorge Enrique Castañeda	15/04/2017 15/07/2017 15/10/2017 15/01/2018

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Oficina de Control Interno verificará la elaboración, consolidación y publicación del Plan Anticorrupción y realizará el respectivo seguimiento y control a la implementación y a los avances de las actividades establecidas.

El seguimiento se realizará tres (3) veces al año, con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre de 2017 y se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero de 2017, según corresponda.

En caso que la Oficina de Control Interno detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.