

# PLAN ESTRATEGICO ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN CIUDADANA



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

Bucaramanga, Enero 2014

**PERSONAL DIRECTIVO**

**CONSUELO ORDOÑEZ DE RINCON**  
Directora

**MARY LILIANA RODRIGUEZ**  
Secretaria General

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

**VICTOR JULIO MORENO MONSALVE**  
Subdirector Ambiental

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

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

**MARCELA SUAREZ LEON**  
Jefe Oficina de Control Interno

**CLAUDIA XIMENA MENDOZA MONTAGUT**  
Asesora Dirección General

## TABLA DE CONTENIDO

### PRESENTACIÓN

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

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

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

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

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

## PRESENTACION.

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

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

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

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

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

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

Posteriormente se abordará la *Estrategia Antitrámites*, con el propósito de facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad, permitiendo simplificar, estandarizar,

eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes que ameriten una o algunas de estas intervenciones, así como, acercar al ciudadano a los servicios que se prestan, mediante la modernización y eficiencia de los procedimientos administrativos que dan respuesta a los mismos.

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

Finalmente, se trabajará en los *Mecanismos para la atención al ciudadano*, teniendo en cuenta que se debe garantizar el acceso de los ciudadanos, en todo el territorio nacional y a través de distintos canales, a los trámites y servicios que ofrece la entidad con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

## **I. INTRODUCCIÓN**

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

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

## **CONTEXTO**

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

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

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

### **COMPONENTES**

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

### **NATURALEZA JURÍDICA.**

El Área Metropolitana de Bucaramanga es una entidad administrativa, regida por la Ley 1625 de 2013, régimen de la Áreas Metropolitanas, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridad y régimen administrativo y fiscal especial.

### **OBJETO.**

Las Áreas Metropolitanas son entidades administrativas de derecho público, formadas por un conjunto de dos o más municipios integrados alrededor de un municipio núcleo, vinculados entre sí por dinámicas e interrelaciones territoriales, ambientales, económicas, sociales, demográficas, culturales y tecnológicas que para la programación y coordinación de su desarrollo sustentable, desarrollo humano, ordenamiento territorial y racional prestación servicios públicos requiere una administración coordinada.

### **COMPETENCIAS**

Son competencias de las Áreas Metropolitanas sobre el territorio puesto bajo su jurisdicción, además de las que les confieran otras disposiciones legales, las siguientes:

- a) Programar y coordinar el desarrollo armónico, integrado y sustentable de los municipios que la conforman;

b) Racionalizar la prestación de servicios públicos a cargo de los municipios que la integran, y si es del caso, prestar en común algunos de ellos; podrá participar en su prestación de manera subsidiaria, cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado;

c) Ejecutar obras de infraestructura vial y desarrollar proyectos de interés social del área metropolitana;

d) Establecer en consonancia con lo que dispongan las normas sobre ordenamiento territorial, las directrices y orientaciones específicas para el ordenamiento del territorio de los municipios que la integran, con el fin de promover y facilitar la armonización de sus Planes de Ordenamiento Territorial.

## **FUNCIONES.**

Son funciones de las Áreas Metropolitanas, además de las conferidas por otras disposiciones legales, las siguientes:

a) Identificar y regular los Hechos Metropolitanos, de conformidad con lo establecido en la presente ley;

b) Formular y adoptar el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano con perspectiva de largo plazo incluyendo el componente de ordenamiento físico territorial de conformidad con las disposiciones legales vigentes, como una norma general de carácter obligatorio a las que deben acogerse los municipios que la conforman al adoptar los planes de ordenamiento territorial en relación con las materias referidas a los hechos metropolitanos.

La formulación y adopción del plan integral de desarrollo metropolitano debe efectuarse en consonancia con los planes nacionales de desarrollo y de las entidades territoriales, de manera que se articulen con los lineamientos del sistema nacional de planeación.

En las Áreas Metropolitanas ubicadas en fronteras conurbadas con otro país, donde exista una alta movilidad de su población en ambos sentidos, el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano debe realizarse bajo principios que esencialmente consideren su coyuntura territorial particular, a través de un instrumento transfronterizo, que permita coordinar el desarrollo integral de su realidad urbana-regional desde la perspectiva de la planeación estratégica.

En las Áreas Metropolitanas donde existan Distritos Portuarios, el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano deberá incorporar las políticas que establezca el Gobierno Nacional en la materia;

c) Formular y adoptar el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, el cual será el marco al cual deberán acogerse cada uno de los municipios que conforman el área, al adoptar los planes de ordenamiento territorial;

d) Coordinar en su respectivo territorio el sistema nacional de vivienda de interés social y adoptar las políticas para el desarrollo de programas metropolitanos de vivienda, de conformidad con las normas vigentes, en concordancia con la Ley 3<sup>a</sup> de 1991 y con las políticas y programas de la Nación en materia de vivienda de interés social y prioritaria;

e) Crear y/o participar de la conformación de bancos inmobiliarios para la gestión del suelo en los municipios de su jurisdicción;

f) Coordinar, racionalizar y gestionar los servicios públicos de carácter metropolitano; si a ello hubiere lugar, podrá participar en su prestación de manera subsidiaria cuando no exista un régimen legal que regule su prestación o cuando existiendo tal regulación, se acepte que el área metropolitana sea un prestador oficial o autorizado;

g) Participar en la constitución de entidades públicas, mixtas o privadas destinadas a la prestación de servicios públicos, cuando las necesidades de la región así lo ameriten;

h) Empezar las acciones a que haya lugar para disponer de los predios necesarios para la ejecución de obras de interés metropolitano;

i) Ejecutar las obras de carácter metropolitano de conformidad con lo establecido en el Plan Integral de Desarrollo Metropolitano, el Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial y los planes y programas que lo desarrollen o complementen;

j) Ejercer las funciones y competencias de autoridad ambiental en el perímetro urbano de conformidad a lo dispuesto en la ley 99 de 1993,

k) Apoyar a los municipios que la conforman en la ejecución de obras para la atención de situaciones de emergencia o calamidad, en el marco de sus competencias;

l) Suscribir contratos o convenios plan, en el marco de las disposiciones legales vigentes;



- m) Formular la política de movilidad regional, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial, de conformidad con la jurisdicción de los hechos metropolitanos;
- n) Ejercer la función de autoridad de transporte público en el área de su jurisdicción de acuerdo con la ley, las autorizaciones y aprobaciones otorgadas conforme a ella
- o) Formular y adoptar instrumentos para la planificación y desarrollo del transporte metropolitano, en el marco del Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial;
- p) Planificar la prestación del servicio de transporte público urbano de pasajeros en lo que sea de su competencia, para la integración física, operacional y tarifaria de los distintos modos de transporte, en coordinación con los diferentes Sistemas de Transporte Masivo, los SIT y los Sistemas Estratégicos de Transporte, donde existan.
- q) Formular, adoptar e implementar planes para la localización, preservación y uso adecuado de espacios libres para parques y zonas verdes públicas;
- r) Las demás que le sean atribuidas por disposición legal o delegadas por parte de otras autoridades, con la respectiva asignación de recursos para el adecuado cumplimiento de los fines de la administración pública.

## **MISIÓN**

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

## **VISIÓN**

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

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

## **PRINCIPIOS**

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

## **VALORES**

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

- Atención a la ciudadanía: Todos los funcionarios y contratistas debemos atender con eficiencia y eficacia las solicitudes de la comunidad y conforme a nuestras competencias.
- Responsabilidad en el uso de la información: Mantener la confiabilidad en todos los asuntos que involucren la Entidad incluso después del retiro definitivo del servidor o contratista.
- Capacidad Técnica y Científica: Conjunto de procedimientos o recursos que se usan en una actividad determinada
- Autoridad: Es la relación directa de superior-subordinado que se extiende de la cima de la organización hasta el escalón más bajo.

## **II. MARCO LEGAL.**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

#### **OBJETIVO GENERAL.**

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2014, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de Julio de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*

#### **OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

- Estructurar el mapa de riesgos de corrupción y definir las medidas para mitigarlos, estableciendo los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Área Metropolitana de Bucaramanga.

- Implementar la estrategia de racionalización de trámites, buscando facilitar el acceso a los servicios que brinda el Área Metropolitana de Bucaramanga, permitiéndole simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como, acercar al ciudadano a los servicios que presta, mediante la modernización y eficiencia de sus procedimientos.
- Programar la rendición de cuentas, como una expresión de control social que comprende acciones de información, diálogo e incentivos, que busca la adopción de un proceso permanente de interacción entre servidores públicos y el Área Metropolitana con los ciudadanos y con los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados, en aras de la transparencia en la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
- Fortalecer los mecanismos de servicio al ciudadano, centrando los esfuerzos en garantizar el acceso a los mismos, a través de distintos canales, a los trámites y servicios del Área Metropolitana con principios de información completa y clara, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

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

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

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

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto de la Ley 1474 de 2011 “Políticas Institucionales y Pedagógicas”, en lo que respecta al Area Metropolitana de Bucaramanga, elaboró las siguiente estrategias de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2014.

- Mejorar y desarrollar herramientas para el mejoramiento de los sistemas de Información, mediante la adopción de software y bases de datos, en los distintos procesos misionales, de evaluación, estratégicos y de apoyo, que permitan conservar, integrar y mejorar la gestión institucional.

- Adoptar una serie de medidas contempladas en la Ley 1474 del 2011 (Nuevo Estatuto Anticorrupción), para lograr una gestión pública más eficiente, transparente y expedita y para generar en el Área Metropolitana de Bucaramanga una cultura permanente de legalidad y transparencia en todas las actuaciones adelantadas en el territorio metropolitano.
- Promover y fortalecer la participación ciudadana en la gestión y administración de los recursos naturales y del medio ambiente.
- Implementar medidas que genere la participación ciudadana, que permitan brindar apoyo y cumplimiento de los planes, programas y proyectos que se vienen ejecutando en la entidad.
- Fortalecer el bienestar institucional mediante el fomento y promoción del talento humano como el principal recurso del Área Metropolitana de Bucaramanga, de tal manera que éste genere en los funcionarios la motivación para cumplir con las funciones que le competen. En este sentido se deben establecer acciones articuladas tendientes a mantener en el más alto nivel las competencias (conocimientos y habilidades) de los funcionarios.
- Utilizar las herramientas tecnológicas para la prestación de la función administrativa del Área Metropolitana de Bucaramanga, según lo establecido en los nuevos preceptos legales.
- Mejorar la eficiencia, eficacia, efectividad, calidad y cobertura de los Procesos Estratégicos, Misionales y de Apoyo.
- Fortalecer las medidas preventivas y correctivas en la gestión de la entidad, como un mecanismo para prevenir procedimientos u operaciones que pongan en riesgo el patrimonio público del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Promover la participación ciudadana en el ejercicio del control para darle un sentido social y transparente a la función del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Realizar jornadas de capacitación a los funcionarios del Área Metropolitana de Bucaramanga, con el fin de mejorar su actividad laboral y el rendimiento de la entidad generando valor agregado a la gestión por resultados.
- Fortalecer las competencias y el bienestar laboral a través de la gestión de talento humano de manera óptima.

- Trabajar en equipo con las demás entidades y órganos de control para efectos de intercambio de información que permitan brindar la celeridad en los procesos y toma de decisión en los mismos.

## **V.COMPONENTES:**

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

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

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

Concedores que la Metodología de la Secretaría de Transparencia se aparta de la Guía Metodológica del DAFP en algunos de sus elementos, se tendrán presentes dichas diferencias cuando se aplique la Metodología de Identificación de Riesgos de Corrupción.

A continuación se ilustra la matriz del mapa de identificación de riesgos de corrupción:

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

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

Las metas de este componente son:

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación, Análisis, valoración y establecimiento de medidas de mitigación de los riesgos institucionales y de corrupción por los responsables de cada proceso</li> </ul>	Subdirectores, Jefes de Oficina y Asesora de Dirección para asuntos Internos	01/04/2014	30/04/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consolidación del mapa de riesgos Institucional y de corrupción</li> </ul>	Asesora de la Dirección para asunto internos	01/04/2014	30/04/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento cuatrimestral a los riesgos</li> </ul>	Jefe Oficina Control Interno	Cuatrimestral	

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES**

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

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

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



Actividades a realizar:

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

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

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

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

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

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

El artículo 40 del Decreto Ley 0019 de 2012 dispone que sin perjuicio de las exigencias generales de publicidad de los actos administrativos, para que un trámite o requisito sea oponible y exigible al particular, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de

Información de Trámites – SUIT, al Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, le corresponde verificar que el trámite cuente con el respectivo soporte legal.

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

### SERVICIOS QUE PRESTA

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

### TRAMITES

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

<b>N°</b>	<b>TIPO</b>	<b>NOMBRE DEL TRAMITE</b>	<b>NORMATIVIDAD ASOCIADA AL TRAMITE</b>
5	Trámite	Cambio de Empresa para vehículos de Transporte Mixto por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2001
6	Trámite	Cambio del nivel de servicio de transporte con el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
7	Trámite	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte colectivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
8	Trámite	Certificado Capacidad Transportadora para vehículos de transporte individual de pasajeros en vehículo taxi, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
9	Trámite	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte mixto expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
10	Trámite	Habilitación de empresas para prestación de servicio público de transporte colectivo en el radio de acción metropolitano	Decreto 170 de 2.001
11	Trámite	Habilitación de empresas para prestación de servicio público de transporte individual Persona Jurídica en el radio de acción metropolitano	Decreto 172 de 2.001
12	Trámite	Habilitación a persona natural para la prestación del servicio público terrestre automotor individual de pasajeros en vehículo taxi en el radio de acción metropolitano de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
13	Trámite	Habilitación de empresas para prestación de servicio público de transporte mixto en el radio de acción metropolitano	Decreto 175 de 2001
14	Trámite	Obtención o renovación de tarjetas de operación para vehículos de servicio público de transporte terrestre automotor colectivo metropolitano expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
15	Trámite	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación para vehículo automotor de transporte terrestre individual de pasajeros tipo taxi en el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
16	Trámite	Expedición, renovación o duplicado de la(s) tarjeta(s) de operación de servicio público de transporte terrestre automotor mixto metropolitano en el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
17	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte colectivo en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
18	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte individual en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
19	Trámite	Desvinculación administrativa de común acuerdo para	Decreto 170,172 y 175

		vehículos de servicio público colectivo, individual y/o mixto en la ciudad de Bucaramanga	de 2.001
20	Trámite	Desvinculación administrativa de vehículo de servicio público de transporte mixto en la ciudad de Bucaramanga	Decreto 175 de 2.001
21	Trámite	Capacidad Transportadora para vehículos de transporte masivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 2556 de 2001

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

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

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

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

En la siguiente Matriz se establecen los trámites a priorizar:

No.	PRIORIZACIÓN DE TRAMITES	NORMATIVIDAD ASOCIADA AL TRAMITE
1	Autorización de rutas y horarios para el servicio de transporte colectivo y mixto por parte del Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 y 175 de 2.001
2	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte colectivo, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 170 de 2.001
3	Certificado Capacidad Transportadora para vehículos de transporte individual de pasajeros en vehículo taxi, expedido por el Área Metropolitana de Bucaramanga	Decreto 172 de 2.001
4	Certificado de capacidad transportadora para vehículos de transporte	Decreto 175 de 2.001

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

Las metas de este componente son:

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización de trámites en los procesos misionales</li> </ul>	Subdirección de Transporte y comité de gobierno en línea	01/02/2014	30/11/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Identificación, Priorización, aprobación y registro de trámites misionales en el sistema único de información de trámites SUIT</li> </ul>	Subdirección Ambiental y Comité de Gobierno en Línea	01/02/2014	30/11/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Actualización del mapa de procesos</li> </ul>	Asesora de la Dirección para asuntos internos, comité operativo MECI – Calidad.	01/02/2014	30/11/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Formalización e implementación de nuevos procedimientos</li> </ul>	Directivos y asesora de la Dirección para asuntos internos	01/02/2014	30/11/2014

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

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

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren anualmente una

estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

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

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

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

- Garantizar la presencia e intervención de organizaciones sociales y ciudadanos en el proceso. Debe identificarse población interesada: motivarla, convocarla e informarla oportunamente.
- Impulsar las audiencias públicas presénciales en las que la administración se presenta y dialoga con la ciudadanía.
- Propiciar acciones concretas y permanentes de control social a la gestión institucional. Con el propósito de avanzar en procesos de Democratización de la Gestión Pública a través de la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía.
- **Información y Comunicación con la comunidad** : El Área Metropolitana de Bucaramanga pondrá a disposición de la comunidad los estados financieros y contables y de gestión presentados a los organismos de control y entidades competentes, así como cualquier otra información sustancial que deba ser conocida y no sea materia de reserva. De igual manera, se publicaran los informes de gestión, planes de acción y los informes de rendición de cuentas respecto a su gestión y mejoramiento continuo.
- **Ejecución e Implementación:** El Área Metropolitana de Bucaramanga realizará una rendición de cuentas anual, con el objeto de informar a sus clientes y partes interesadas sobre el proceso de avance y cumplimiento de las metas contenidas en sus planes de acción y como se está ejecutando el presupuesto de la entidad para presentar los resultados de la vigencia que terminó o está por terminar y acordar acciones.

Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la

formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

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

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

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

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

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

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

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

Las metas de este componente son:

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
• Definir y elaborar cronograma para la audiencia de rendición de cuentas	Directivos y Asesora de la Dirección para asuntos internos	01/03/2014	30/04/2014
• Ejecución de las actividades programadas		01/03/2014	30/06/2014
• Evaluación y generación de acta	Oficina de Control Interno	31/03/2014	30/06/2014
• Mantener información relevante sobre las actividades adelantadas por la entidad	Directivos y Profesional Universitario (Sistemas)	01/01/2014	31/12/2014
• Utilizar las redes sociales para el	Directivos y Profesional	01/01/2014	31/12/2014

intercambio de opiniones sobre la gestión de la entidad	de apoyo sistemas		
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicar en la página Web plan de acción, Informe de gestión, plan de adquisiciones, distribución presupuestal de los proyectos de inversión, presupuesto desagregado</li> </ul>	Directivos Y Asesora De La Dirección Institucional	01/01/2014	31/01/2014
<ul style="list-style-type: none"> <li>Publicación en el SECOP y en la página web de la gestión contractual en sus etapas precontractuales, contractuales, de ejecución y post contractuales de los contratos celebrados</li> </ul>	Directivos, Secretaria General y Profesional Universitario (sistemas)	01/01/2014	31/12/2014

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

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

- En cumplimiento de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el Area Metropolitana de Bucaramanga cuenta con servidores públicos encargados de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos(as) formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de nuestra misión, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional ante el ciudadano.
- De igual forma se cuenta en la página web [www.amb.gov.co](http://www.amb.gov.co) con un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos(as) realicen sus comentarios y presenten quejas y denuncias de los presuntos actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.
- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio escrito o verbal en las instalaciones del Área Metropolitana de Bucaramanga ubicada en la Avenida Samanes No. 9-280 Ciudadela Real de Minas, con un buzón físico instalado en el segundo piso del Área Metropolitana de Bucaramanga.



- Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio telefónicos en el Telefax: 6 44 55 31 Teléfonos: 6 44 48 31, Correo electrónico:[sistemasamb@telebucaramanga.net.co](mailto:sistemasamb@telebucaramanga.net.co).
- Publicación en nuestro Sitio Web institucional de documentos importantes de consulta para nuestros usuarios y la comunidad en general, tales como, Horarios y días de atención, directorio de funcionarios principales, directorio de entidades, agremiaciones y asociaciones, programas y proyectos en ejecución. Informes de Gestión, procesos de Contratación, trámites y servicios, oferta de empleos, presupuesto aprobado en ejercicio y Normatividad del Área Metropolitana de Bucaramanga.

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

- Interacción constante con los medios de comunicación para que la comunidad tenga de primera mano la información de los procesos misionales que adelanta la Entidad, como fórmula para fortalecer la credibilidad de la comunidad en el Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Implementar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

## **ESTRATEGIAS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

<b>ESTRATEGIA</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Proceso de contratación (Audiencias Públicas)</b>	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
<b>Proceso de gestión (Acciones de tutela)</b>	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
<b>Proceso de gestión (Derechos de petición)</b>	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
<b>Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)</b>	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, en la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.

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

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

### **A. DEFINICIONES.**

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
  - **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
  - **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
  - **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

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

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

## **B. GESTIÓN:**

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

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

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

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

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

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

- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

### **D. CONTROL:**

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

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

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

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

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

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

Dicho Cuadro se ilustra a continuación:

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

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Entidad: \_\_\_\_\_ Año: \_\_\_\_\_

Estrategia, mecanismo, medida, etc.	Actividades	Publicación	Actividades realizadas				Responsable	Anotaciones
		Enero 31	Abril 30	Agosto 31	Diciembre 31			
Mapa de riesgos de corrupción	1.							
	2.							
	3.							
Estrategia Anti trámites	1.							
	2.							
	3.							
Estrategia de rendición de cuentas	1.							
	2.							
	3.							
Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano	1.							
	2.							
	3.							
Otras : _____ _____	1.							
	2.							
	3.							
Consolidación del documento	Cargo _____ Nombre: _____ Firma: _____							
Seguimiento de la Estrategia	Jefe de Control Interno Nombre: _____ Firma: _____							

Las metas de este componente son:

META	RESPONSABLE	FECHA	
		INICIO	TERMINACION
Responder el total de quejas y reclamos que presentan los ciudadanos en los tiempos establecidos por la ley	Directivos	01/01/2014	31/12/2014
Elaborar un informe trimestral sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias, el trámite dado y recomendaciones para la mejora	Secretaria General	Trimestralmente	
Adelantar una jornada de capacitación para fortalecer las competencias y habilidades de los funcionarios para el servicio al ciudadano	Secretaria General	01/01/2014	31/12/2014
Mantener actualizada la página Web con documentos importantes en consulta para nuestros usuarios y la comunidad en general (horarios, días de atención, etc.)	Directivos y Profesional Universitario (Sistemas)	01/01/2014	31/12/2014
Adoptar y socializar el procedimiento de trámite y atención de Peticiones, quejas y reclamos y funcionamiento del buzón de sugerencias.	Secretaria General y asesora Dirección Institucional	01/01/2014	31/12/2014