

**RESOLUCION No 000079 ) DE 2016**

"Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia 2016, con la metodología establecida en el en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2", de la Contraloría Municipal de Bucaramanga."

**EL CONTRALOR (E) MUNICIPAL DE BUCARAMANGA,**  
En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, y

**C O N S I D E R A N D O**

1. Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 establece la obligatoriedad de adoptar en entidades públicas un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública;
2. Que la ley 87 de noviembre 29 de 1993 establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos;
3. Que el decreto 2641 del 17 de diciembre 2012 Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, decreta: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia;
4. Que el Decreto 124 del 26 de enero 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 del 2015 relativo al plan anticorrupción y atención al ciudadano, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2"
5. Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "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." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido;
6. Que mediante la circular externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.
7. Que mediante el decreto número 4637 de 2011 se creó el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones, el "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73

de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... ";

8. Que se ha presentado para la consideración y aprobación el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano;

En mérito de los expuesto,

## RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO.-** Aprobar, adoptar y publicar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

**ARTÍCULO SEGUNDO.-** Para el cabal cumplimiento y el desarrollo del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano los líderes de proceso, son los responsables de las acciones para el logro del plan; quienes contarán con el apoyo y colaboración permanente de todas las áreas y funcionarios de la Contraloría Municipal.

**ARTÍCULO TERCERO.-** Conforme a la normatividad vigente, el jefe de la oficina de control interno, deberá publicar cada seis (6) meses en el sitio web de la entidad, un informe pormenorizado sobre el grado de cumplimiento del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, so pena de incurrir en falta disciplinaria grave.

**ARTÍCULO CUARTO.-** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

## COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Expedida en Bucaramanga a los, **31 MAR 2016**

  
**HÉCTOR ROLANDO BORIEGA LEAL**  
Contralor Municipal de Bucaramanga (E)

Elaboró:  
**DIANA MARCELA GALVIS CARDENAS**  
Asesora de Planeación 

Revisó  
**JUAN CARLOS CILIBERTI**  
Asesor Jurídico 

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016  
 CONTRALORÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA  
 Fecha publicación 31 de marzo de 2016



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

Subcomponente/procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente/proceso 1 Política de Administración de Riesgos	1.1	divulgar en la entidad las políticas de administración de riesgos	2	oficina asesora de planeación	Abril y Agosto
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar y divulgar el Mapa de Riesgos de Corrupción bajo la nueva metodología	2	oficina asesora de planeación/ Líderes de los procesos.	Abril y Agosto
Subcomponente/proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	se le solicitará al ciudadano conceptos y opiniones del plan anticorrupción de la CMB así mismo como insumo para la construcción del mapa de Riesgos de corrupción. (encuesta, matriz de riesgo)	100% eventos realizados con la ciudadanía	Planeación /Contralor auxiliar para la participación ciudadana	Julio y diciembre
Subcomponente/proceso 4 Monitorio y revisión	4.1	Seguimiento y revisión del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es el caso ajustarlo informar a la Oficina Asesora de Planeación	2 informes del Mapa de Riesgos de Corrupción revisado	Líderes de los procesos	Julio y diciembre
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1	seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción	2 informes del Mapa de Riesgos de Corrupción revisado	Oficina de Control Interno	Julio y diciembre

Componente 2: Racionalización de trámites

	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REAL inicio /
1	Recepción y tramite de PQRs	Tecnológico Mecanismos de seguimiento al estado de trámites	Facilitar acceso a la consulta virtual de los requerimientos del ciudadano	correo electrónico entidad - pagina web-ventanilla	Acceso a consulta virtual de trámites y servicios , estrategia de canales de participación ciudadana.	ciudadanía al acceder a la información (consultar estado de tramite, plazos de respuesta, avisos de confirmación, Registro de la fecha y la hora en la cual adelanta la solicitud del trámite o servicio)	secretaria general/ contralor auxiliar para la participación ciudadana/ Sistemas	Enero a l
2	Trámites y Procedimientos Administrativos	Optimización de procesos o procedimientos internos , Tecnológica y Envío de documentos electrónicos	Diseñar e implementar estrategias de promoción de los trámites y servicios disponibles por medios electrónicos (certificaciones, permisos, excusas medicas etc.)	correo electrónico entidad - ventanilla	Diseñar e implementar estrategia	Acceder a trámites y servicios disponibles por medios electrónicos para Ciudadanos internos y externos de la entidad	Secretaria General / Sistemas	Enero a l
3	Acceso a la información de Trámites y Procedimientos misionales y Administrativos	tecnológica de acceso a información de los servicios disponibles	Facilitar acceso a la consulta virtual de los servicios disponibles de la entidad	correo electrónico entidad - ventanilla	Acceso a consulta virtual de información de la entidad	ciudadanía al acceder a la información de tramites y procedimientos misionales administrativos	Secretaria General / Sistemas / todas las areas	Enero a l

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016**

**Componente 3: Rendición de cuentas**

Subcomponente/procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	1.1	Realizar la divulgación y publicación del código de ética institucional, del Plan de Acción 2016, del Plan General de Auditorías y del Plan Anticorrupción 2016. (rendición de cuentas )	2	Contralor auxiliar para la participación ciudadana/Comunicaciones / Planeación	Julio y Diciembre
<b>Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	2.1	Brindar capacitación a la ciudadanía sobre los mecanismos establecidos por el estatuto anticorrupción relacionados con el control fiscal y social	2	Contralor auxiliar para la participación ciudadana	Julio y Diciembre
<b>Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas</b>	3.1	Realizar campaña para promover el uso de canales electrónicos en el trámite de PQRs.	2 campañas por redes o evento publico	Contralor auxiliar para la participación ciudadana	1 cada semestre
<b>Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	4.1	se le solicitará al ciudadano conceptos y opiniones de la ciudadanía del plan de acción, plan general de auditorias y plan anticorrupción de la CMB. (encuesta rendición de la cuenta)	100% eventos realizados con la ciudadanía	Contralor auxiliar para la participación ciudadana	Julio y Diciembre

Componente 4: Atención al ciudadano

Subcomponente/procesos		Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Generar espacios de encuentro entre la contraloría y los ciudadanos.	Audiencias ciudadanas	Contralor Auxiliar para la participación ciudadana	20 audiencias anuales
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Implementar en la página web de la entidad chat para el servicio al ciudadano y controladores escolares	Chat virtual	Secretaria General	Diciembre
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Realizar capacitación para fortalecer las habilidades del talento humano de la entidad en el servicio al ciudadano.	1 capacitación	Secretaria General/Contralor Auxiliar para la participación ciudadana	Anual
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Publicar y divulgar la normatividad de tramites y servicios, así mismo el protocolos de atención al ciudadano	publicación / jornada	Contralor Auxiliar para la participación ciudadana	semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Apoyar y orientar a la comunidad en general en temas relacionados con Participacion Ciudadana, recepcion de PQRS, control fiscal y social. (Encuestas de satisfacción).	solicitudes atendidas	Contralor Auxiliar para la participación ciudadana	continuamente

Componente 5: Transparencia y Acceso de la Información

Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Cumplimiento así mismo seguimiento de la estrategia GEL Gobierno en Línea. ( lineamientos de la Ley 1712 de 2014)	Informe de avance de la estrategia GEL	Secretaria General/ Sistemas	seguimiento trimestral
	1.2	Seguimiento al cargue de la información dando cumplimiento a ley de transparencia	Informe de archivos cargados en la pagina web	Secretaria General/ Sistemas	Seguimiento Junio y Diciembre
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.2	Mejoramiento en el cumplimiento de los procedimientos de tramites de requerimientos de los ciudadanos.	100% Gestión adecuada de las solicitudes	contralor auxiliar para la participación ciudadana / asesor de planeación	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Divulgación del esquema de publicación de información normatividad	registro de jornada	comunicaciones	julio y diciembre
Subcomponente 4 Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1	Adecuar la pagina web para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad	pagina web adecuada	secretaria general / sistemas	31 de diciembre
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar un informe de solicitudes de acceso a información	Documento Informe	secretaria general / sistemas	Trimestral