



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO –PAAC-  
2016**

**2016**



## Contenido

1. PRESENTACIÓN .....	4
2. MISIÓN.....	5
3. VISIÓN .....	5
4. VALORES INSTITUCIONALES .....	5
4.1. LEGITIMIDAD .....	5
4.2. TRANSPARENCIA .....	5
4.3. RESPONSABILIDAD .....	6
4.4. HONESTIDAD .....	6
4.5. SOLIDARIDAD.....	6
4.6. TOLERANCIA .....	6
4.7. RESPETO .....	6
4.8. COMPROMISO.....	7
4.9. DIÁLOGO .....	7
4.10. SERVICIO A LA COMUNIDAD.....	7
4.11. PROTECCION AMBIENTAL.....	7
4.12. EFECTIVIDAD .....	8
5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	8
5.1. IGUALDAD.....	8
5.2. MORALIDAD.....	9
5.3. EFICACIA .....	9
5.4. ECONOMÍA .....	9
5.5. CELERIDAD .....	9
5.6. IMPARCIALIDAD .....	9
5.7. PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA.....	10
6. OBJETIVOS GENERALES .....	10
7. FINES MISIONALES .....	11
8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	12
8.1. OBJETIVO GENERAL: .....	12



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

8.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS: .....	12
8.3. ALCANCE .....	13
9. MARCO NORMATIVO .....	13
10. COMPONENTES DEL PLAN .....	14
10.1. ASPECTOS GENERALES. ....	14
11. PRIMER COMPONENTE. ....	15
11.1. MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS. ....	17
DECISIONES CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS EN LA ENTIDAD, ESTAS SON:.....	17
12. SEGUNDO COMPONENTE .....	18
13. TERCER COMPONENTE.....	19
14. CUARTO COMPONENTE .....	20
14.1. ATENCIÓN PERSONALIZADA:.....	20
14.2. RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA:.....	21
14.3. ATENCIÓN TELEFÓNICA:.....	21
14.4. PORTAL WEB .....	22
14.5. CORREO ELECTRÓNICO. ....	22
15. QUINTO COMPONENTE .....	22



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

## **1. PRESENTACIÓN**

El Concejo de Bucaramanga, presenta a la ciudadanía en general el “Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano” para la vigencia 2016; teniendo en cuenta los parámetros y condiciones establecidos en la ley 1474 de 2011 y el decreto 2641 de 2012. Con dicho plan se pretende definir un marco que oriente a la entidad, dentro de sus actividades y responsabilidades que debe cumplir a diario según la Constitución y las leyes, a desarrollar una gestión clara y transparente que permita cumplir la misión de la entidad y además alcanzar su visión y los objetivos estratégicos planteados; todo lo anterior encaminado a combatir, prevenir y erradicar a ultranza el flagelo de la corrupción, no solo en la entidad sino, en todo el aparato estatal en el ámbito municipal; brindado categóricamente confianza en la ciudadanía y posibilidades de que ésta, participe de manera activa en dicho propósito de anticorrupción.

En atención a lo anterior y teniendo en cuenta la ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, se publica el “**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO –PAAC- 2016**” de la entidad con el fin de dirigir el comportamiento de sus funcionarios hacia una gestión efectiva.



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

## **2. MISIÓN**

En el Concejo de Bucaramanga trabajamos por el bienestar de la comunidad y ejercemos el control político de la Administración Municipal con sus entes descentralizados en la búsqueda del mejoramiento de las condiciones de vida de nuestros conciudadanos por la eficiencia, el servicio y el progreso de todos.

## **3. VISIÓN**

Posicionar al Concejo de Bucaramanga como la mejor Corporación Administrativa del país, por su ejercicio democrático con un enfoque ético de la política, en miras de alcanzar el bien común para la comunidad.

## **4. VALORES INSTITUCIONALES**

### **4.1. LEGITIMIDAD**

Hace referencia a la cualidad o condición de legítimo. Lo legítimo, por su parte, es aquello que se encuentra en conformidad con las leyes y que, por ende, es lícito. Asimismo, por extensión, suele emplearse el adjetivo legítimo para referirse a la validez o verdad de un asunto o cosa.

### **4.2. TRANSPARENCIA**

Cumplimiento de los deberes y obligaciones de los servidores públicos del Concejo de Bucaramanga a los que se ha Comprometido con la institución y la sociedad. Actuar y asumir un comportamiento evidentemente recto con relación a la entidad que represento.



#### **4.3. RESPONSABILIDAD**

Es la capacidad de hacerse cargo libremente de las propias acciones y asumir sus consecuencias, en pro del bien común. Lo que hacemos trae consecuencias, según la coherencia que tenga con nuestra moral, las buenas costumbres o las leyes. La responsabilidad favorece el logro de metas individuales y colectivas y la construcción de la sociedad y la cultura.

#### **4.4. HONESTIDAD**

Es integridad y coherencia entre el mundo interno y externo, entre lo que se piensa, se siente y se hace en relación consigo mismo, con los demás y con las cosas. Honestidad es probidad, rectitud, honradez. La persona honesta lleva una vida íntegra, actúa con rectitud, y es honrada en toda circunstancia. La honestidad facilita la construcción del bien, la verdad y la belleza interior.

#### **4.5. SOLIDARIDAD**

Es actuar en unión, sintiendo como propias las causas, Intereses responsables de otros, de manera desinteresada y oportuna, expresando un alto grado de integración, estabilidad interna, Adhesión ilimitada y total a una causa, situación o circunstancia, lo que implica asumir y compartir por ella beneficios y riesgos.

#### **4.6. TOLERANCIA**

Aceptar y respetar las actitudes y comportamientos Individuales, sociales o institucionales, entendiendo las diferentes Opiniones y posiciones de cada uno, aun cuando no se compartan.

#### **4.7. RESPETO**

Es el valor fundamental para la convivencia social. Respetar es estimar y considerar los derechos propios de los Demás, valorando las cualidades de los otros y el medio



## **CONCEJO DE BUCARAMANGA**

que nos Rodea. Es valoración y cuidado de sí mismo, de los demás, de la naturaleza y de las cosas. Es el aprecio y cuidado del ser, de la esencia de las personas, la vida y las cosas. Respeto es atención, consideración, tolerancia, miramiento, deferencia. El respeto es garantía de preservación de la naturaleza, la especie y la sociedad.

### **4.8. COMPROMISO**

Participar de manera responsable, eficiente y activa en el logro de la misión corporativa, entregando lo mejor de sí mismo.

Es la disposición de hacer y dar lo mejor de sí mismo en todo momento, para el logro de aspiraciones individuales y colectivas, el mejoramiento continuo y el bien mayor. Es la obligación contraída, la palabra dada y el empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

### **4.9. DIÁLOGO**

Este valor nos permite entre los seres humanos el encuentro para la búsqueda de la verdad y la solución a los conflictos. También es un procedimiento para aprender a escuchar y entender al otro.

### **4.10. SERVICIO A LA COMUNIDAD**

Estar en disposición permanente de ayudar a nuestros ciudadanos y contribuir a mejorar la calidad de vida de los habitantes de la ciudad de Bucaramanga, atendiendo a todos los ciudadanos según el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia "Donde todas las personas nacen libres ante la ley con respeto, recibirán las misma protección y trato de las autoridades y gozaran de los mismos derechos libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo raza, origen nacional o familiar, lengua, religión opinión política o filosófica etc."

### **4.11. PROTECCION AMBIENTAL**

Consiste en el conjunto de medidas que se toman a nivel público y privado para cuidar nuestro hábitat natural, preservándolo del deterioro y la contaminación. Impedir o limitar la



## **CONCEJO DE BUCARAMANGA**

tala de árboles, dar un mejor tratamiento a los residuos, prohibir la caza de animales en peligro de extinción, reducir el consumo de energía, de pesticidas, de combustibles y otros contaminantes, minimizar los ruidos, no arrojar basura, reciclarla, son algunas de esas medidas, que en la práctica y ante la falta de conciencia de la población, deben imponerse por vía legal con las consiguientes sanciones, para quienes violen las normas de protección.

### **4.12. EFECTIVIDAD**

Ser efectivo significa el logro de los objetivos o de la misión de la entidad de forma eficiente y eficaz, con la mayor calidad, bajo el mejor método, al menor costo y en el menor tiempo posible.

## **5. PRINCIPIOS CORPORATIVOS**

El Concejo Municipal en sus actos se regirá por los siguientes principios de conformidad con el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia de 1991; así:

### **5.1. IGUALDAD**

Este principio obliga a la administración a actuar conforme la regla de la no discriminación y a promover dentro del ámbito de sus competencias que la igualdad sea real y efectiva, adoptar medidas en favor de los grupos discriminados o marginados, así como proteger especialmente a quienes por su condición económica, física o mental estén en circunstancias de debilidad manifiesta.

La gestión de la Administración Pública no puede establecer distinciones injustificadas entre los administrados y debe obrar respecto de ellos y de sus intereses guardando equilibrio, de modo que garantice a todos, en condiciones adecuadas a sus circunstancias, el acceso a ella y a sus funcionarios y la misma importancia en cuanto al disfrute de los beneficios que genera la actividad estatal.



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

## **5.2. MORALIDAD**

Las actuaciones de los servidores públicos municipales deberán regirse por la ley y la ética propias del ejercicio de la función pública.

## **5.3. EFICACIA**

Los Municipios determinarán con claridad la misión, propósito y metas de cada una de sus dependencias o entidades; definirán al ciudadano como centro de su actuación dentro de un enfoque de excelencia en la prestación de sus servicios y establecerá rigurosos sistemas de control de resultados y evaluación de programas y proyectos.

## **5.4. ECONOMÍA**

Los municipios deberán maximizar los resultados o beneficios sociales con la menor cantidad de recursos y en el menor tiempo posible. Se sabe que no siempre la utilización de más recursos de los estrictamente necesarios implica una vulneración a este dogma, pues en ciertos casos el beneficio social se encuentra justamente en el empleo de tales recursos.

## **5.5. CELERIDAD**

Con este principio se busca la agilidad en el trámite y la gestión administrativa. Comporta la indispensable agilidad en el cumplimiento de las tareas a cargo de entidades y servidores públicos para lograr que alcancen sus cometidos básicos con prontitud, asegurando que el efecto de su gestión se proyecte oportunamente en la atención de las necesidades y aspiraciones de sus destinatarios.

## **5.6. IMPARCIALIDAD**

Las actuaciones de las autoridades y en general, de los servidores públicos municipales y distritales se regirán por la Constitución y la ley, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas sin ninguna discriminación de género o raza.



### **5.7. PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA**

Los actos de la administración municipal son públicos y es obligación de la misma facilitar el acceso de los ciudadanos a su conocimiento y fiscalización, de conformidad con la ley.

## **6. OBJETIVOS GENERALES**

Los objetivos generales del Honorable Concejo Municipal, buscan el cumplimiento de la Misión Institucional y el alcance de la Visión y Componentes estratégicos; estos son:

1. Propiciar acciones que generen reconocimiento de la legitimidad constitucional y legal de la corporación administrativa en aras del cumplimiento de la Misión y alcance de la Visión.
2. Ejercer el control político acorde a la normatividad pertinente que propenda por el mejoramiento de las condiciones de vida de la comunidad bumanguesa.
3. Velar porque las iniciativas propuestas por el Alcalde Municipal contribuyan a los intereses de la comunidad.
4. Dotar a la ciudad de normas que regulen la administración pública y promuevan el desarrollo armónico e integral, la eficiente prestación de los servicios públicos y el mejoramiento continuo de la calidad de vida de sus habitantes.
5. Promover una gestión pública responsable a través del control político oportuno y eficaz de las entidades descentralizadas para evaluar la gestión de la Administración Pública Municipal y el cumplimiento de sus entidades frente al Plan de Desarrollo 2.016 2.019.
6. Organizar foros de interés general en los que escucharán a funcionarios de la administración, gremios, juntas administradoras locales y comunidad en general.
7. Promover la participación de todos los sectores en las decisiones políticas de la ciudad, dar trámite a los proyectos de acuerdo presentados tanto por el Gobierno



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

Municipal como por los concejales y también los de iniciativa de las personas naturales y jurídicas.

8. Propender en el Municipio por la protección de los derechos civiles, económicos y políticos de sus habitantes, por la dignidad humana, la igualdad, la equidad y la solidaridad social.

## **7. FINES MISIONALES**

Los fines misionales tienen que ver estrictamente con el cumplimiento de la Misión de la Corporación; estos tienen que ver con:

- Cumplir con la normatividad pertinente al funcionamiento de la corporación con el fin de afianzar el reconocimiento de la legitimidad de la entidad.
- Hacer visible la gestión del Concejo Municipal de Bucaramanga en aras de coadyuvar con el desarrollo de la ciudad.
- Manejar los recursos de la entidad de manera óptima de tal manera que los mismos sean utilizados con efectividad.
- Adecuar de manera efectiva la infraestructura física de la entidad y dotarla de herramientas tecnológicas.
- Avanzar en el cuidado y preservación del patrimonio documental de la corporación administrativa.
- Propiciar condiciones óptimas de trabajo que contribuyan al mejoramiento del Ambiente Laboral.
- Fortalecer la participación ciudadana en el Concejo de Bucaramanga.
- Fortalecer el sistema de Control Interno y de calidad de la corporación en aras de alcanzar niveles de gestión óptimos de beneficio general.



- Profundizar de manera efectiva en la capacitación del talento humano de la entidad como condición preponderante de mejoramiento de la gestión administrativa de la misma.
- Propiciar las condiciones necesarias para fortalecer la participación ciudadana en la corporación administrativa del municipio con el fin de afianzar procesos de control político con efectividad, transparencia y legitimidad.
- Contribuir de manera clara y concreta en la preservación del medio ambiente y los recursos naturales con políticas efectivas al interior de la corporación.

## **8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **8.1. Objetivo General:**

Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en Cumplimiento de la ley 1474 de 2011 y el decreto No. 2641 de 2012.

### **8.2. Objetivos Específicos:**

- ❖ Coadyuvar en la transformación estructural y funcional de la entidad en concordancia con la normatividad pertinente a la corporación administrativa.
- ❖ Adoptar estrategias que permitan combatir la corrupción de manera efectiva en el corto, mediano y largo plazo.
- ❖ Orientar la gestión administrativa hacia la eficiencia, eficacia, transparencia y efectividad.
- ❖ Identificar y combatir los riesgos de corrupción inmersos en la administración de la entidad.
- ❖ Identificar procesos y procedimientos que permitan una labora y/o gestión efectiva para combatir el flagelo de la corrupción.
- ❖ Coadyuvar en los procesos de anticorrupción al interior de la administración municipal, ejerciendo un efectivo control político a la misma.



### **8.3. ALCANCE**

Las medidas, acciones y mecanismos contenidas en este documento, deberán ser aplicadas por las dependencias de la entidad.

## **9. MARCO NORMATIVO**

En el Concejo Municipal de Bucaramanga, se hace necesario la implementación de la siguiente normatividad, con el fin de implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
- Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).



## CONCEJO DE BUCARAMANGA

- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Ley 1755 de 2015 Derecho fundamental de petición
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
- Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública).
- Decreto 2641 de 2012 (Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011 y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

### 10. COMPONENTES DEL PLAN

#### 10.1. Aspectos Generales.

A raíz de la promulgación de la Ley 1474 de 2011, se inició con la lucha en contra del flagelo de la corrupción y la mejora en la atención al ciudadano por parte de las entidades que conforman el Estado Colombiano.

Es así que, El Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, tiene como obligación elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano –PAAC-, contando con el siguiente contenido:

1. Mapa de riesgos de corrupción y medidas para controlarlos y evitarlos,
2. Medidas anti trámites,
3. Rendición de Cuentas,
4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y,
5. Mecanismos para la Transparencia y acceso a la información.



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

La metodología utilizada por el Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, está basada teniendo en cuenta el Decreto 2641 de 2012 y en los documentos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", y Decreto 124 de 2016 (Por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "plan anticorrupción y de atención al ciudadano") y el documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2" y "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción" y en los demás lineamientos que adicionalmente que establezca esta corporación.

## **11.PRIMER COMPONENTE.**

### **ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO**

Se establecen criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción del Concejo de Bucaramanga permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

Conforme a los criterios establecidos en las guías metodológicas publicadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, se considera que los riesgos de corrupción su materialización es inaceptable e intolerable, siendo en todos los casos de único impacto.

Para los riesgos de corrupción, las acciones que debe tener en cuenta la alta dirección para su administración son:

**Evitar el riesgo:** *"Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas".*

**Reducir el riesgo:** Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). *"La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles".*



**CONCEJO DE BUCARAMANGA**

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN CONCEJO DE BUCARAMANGA**

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN CONCEJO DE BUCARAMANGA													
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS		VALORACIÓN		MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO				
Proceso y Objetivo	Causa	Riesgo		Probabilidad de Materialización		Tipo de Control		Administración del Riesgo		Acciones	Responsable	Indicador	
		No	Descripción	Casi Seguro	Posible	Preven-tivo	Correc-tivo	Evitar	Reducir				
		Proceso Estratégico Dirección y Planeación.	Centralización y concentración en la toma de decisiones.	1	Autoridad centralizada y posible extralimitación de funciones		X		X				
Contratación	Favorecimiento en los procesos de contratación a personas y/o empresas.	1	Contratación sin el lleno de los requisitos legales		X		X		X		Identificación de las necesidades en el Plan Anual de Adquisiciones, a fin identificar con anterioridad términos y requisitos de los bienes y servicios requeridos por la entidad	Plan Anual de Adquisiciones	Bienes y servicios requeridos / Plan anual de Adquisiciones
Gestión Talento Humano	Recibir dadivas, para entorpecer, demorar o modificar las actuaciones administrativas propias de la Corporación	1	Corrupción Administrativa		X		X		X		Socializar el Manual de Funciones, Código de Ética, Estatuto Disciplinario, con el fin de mejorar la interiorización de las obligaciones, deberes, prohibiciones y componente ético que debe regir la conducta de los servidores públicos	Secretario General	Capacitaciones ejecutadas / Cronograma de Capacitaciones
Gestión Financiera	Inoportunidad en las	1	Pérdida de dinero		X		X		X		Adelantar las conciliaciones	Tesorero General	Conciliaciones ejecutadas /



	conciliaciones bancarias, no teniendo claridad sobre los saldos disponibles								bancarias durante los primeros 10 días del mes siguiente.		Conciliaciones programadas
Gestión Documental	Falta de controles para la organización, clasificación y conservación de los documentos	1	Pérdida de información documental		X	X		X	Mantener organizados los archivos de gestión de la Corporación	Secretario General	Archivos de gestión actualizados / Archivos totales de gestión
Sistemas de Información	Fragilidad en los sistemas de información	1	Pérdida de información digital		X	X		X	Generar periódicamente copias de seguridad	Oficina de Sistemas	Copias de Seguridad generadas / total equipos de cómputo

### 11.1. Medidas concretas para mitigar los riesgos.

Decisiones concretas para mitigar los riesgos en la entidad, estas son:

- ❖ Implementación inicial de la Hoja de Ruta para toda la contratación de la entidad.
- ❖ Incluir compromisos anticorrupción en los pliegos de condiciones e invitaciones públicas.
- ❖ Implementación Planes de Mejoramiento interno y externos por Procesos.
- ❖ Plan de auditorías internas efectivo e independiente a los diferentes procesos de la entidad.
- ❖ Publicación de todas las actividades que realiza la entidad, según la ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones."



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

- ❖ Puesta en marcha en la página web de la entidad de una ventana para quejas, peticiones, reclamos y sugerencias que la comunidad a bien tenga que hacer para la entidad; esto con el fin de introducir procesos de mejoramiento continuo en la corporación administrativa.

## 12.SEGUNDO COMPONENTE

### ESTRATEGIA ANTI- TRÁMITES

Los trámites que desarrolla el Concejo de Bucaramanga, están orientados al cumplimiento de la misión institucional como es el control político y la gestión o trámite de las diferentes iniciativas.

PROCESO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE
Gestión Documental	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes que hagan los ciudadanos con ocasión de las funciones y responsabilidades del Concejo de Bucaramanga.	1. Mejorar la caracterización de los proceso misionales de la Corporación	Secretaría General
		2. Establecer indicadores para medir el tiempo de respuesta de los tramites	Secretaría General
Gestión Humana	Mejorar la interiorización de los componentes éticos y de valores establecidos por la Corporación, para que estos se constituyan como el único referente en la gestión de los servidores públicos.	1. Socializar el manual de ética de la entidad	Secretaría General



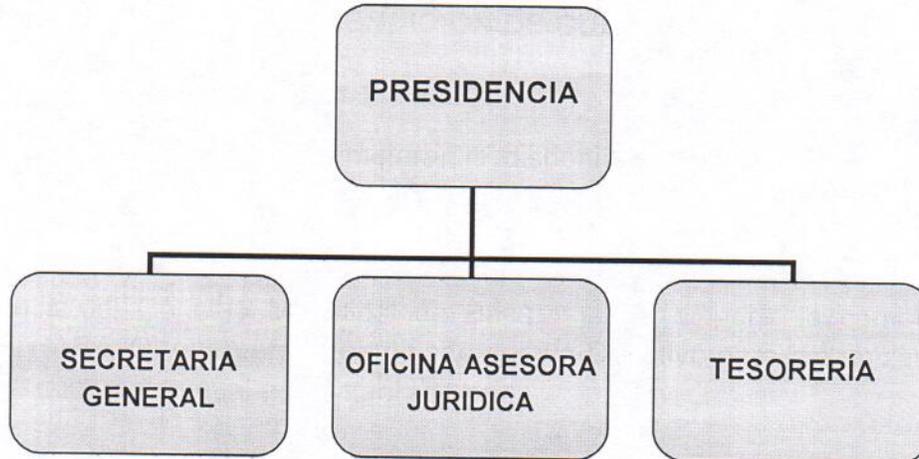
**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

### 13. TERCER COMPONENTE

#### ESTRATEGIA PARA LA RENDICION DE CUENTAS INSTITUCIONALES

Esta estrategia está encaminada a mejorar la disponibilidad de información al servicio del ciudadano, lo cual se integra con las disposiciones relacionadas con la transparencia y acceso a la información pública.

En consecuencia, el Concejo Municipal de Bucaramanga dispone la conformación de un EQUIPO DE TRABAJO, que será denominado comité Directivo para dinamizar el ejercicio de la rendición de cuentas, el cual está integrado por:





PROCESO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE
Gestión documental y comunicación	Publicar periódicamente los informes de gestión generados en el Concejo de Bucaramanga.	Publicación de los informes conforme a los plazos establecidos, relacionados con el control interno y a gestión de la entidad	Responsable de proceso
	Adelantar control periódico a la obligación de publicar información conforme a la Ley de transparencia y acceso a la información público	Realización de auditoría y seguimientos, conforme al plan de auditoría de la Oficina de Control Interno	Asesor de Control Interno

#### 14. CUARTO COMPONENTE

##### MECANISMOS CREADOS PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

De obligatoria observancia por parte de los honorables concejales, servidores públicos y contratistas los principios de responsabilidad social, educación del ciudadano, igualdad y libertad, participación, sostenibilidad, subsidiariedad, competitividad, confianza y calidad en la prestación del servicio propio de las funciones encomendadas por la constitución y la ley.

PROCESO	ESTRATEGIA	PLAN DE ACCIÓN	RESPONSABLE
Gestión Misional	Incentivar la realización del cabildo abierto, para lo cual la sesión plenaria del concejo valora las necesidades y la problemática de una comunidad determinada y desconcentra la respectiva sesión realizándola en la comuna respectiva.	Identificar la problemática que afecta a la ciudadanía, para generar espacios de participación	Presidente
	Publicación en nuestro sitio web institucional habrá consulta de documentos importantes y de interés para nuestros usuarios y la comunidad en general, tales como sesiones ordinarias, sesiones extraordinarias, resoluciones, comisiones, correspondencia enviada en especial se cumplirá con lo ordenado en el artículo 77 de la ley 1474 de 2011 y demás información.	Establecer un cronograma de publicación de información de interés para la comunidad	Secretaría General

##### 14.1. Atención Personalizada:

**En días hábiles atención personal en todas sus dependencias en el siguiente horario:**

**Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.**



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

#### 14.2. Radicación de Correspondencia:



Se recibe, clasifica y direcciona toda la correspondencia que ingresa al Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga.

#### 14.3. Atención Telefónica:

En días hábiles atención telefónica a través de las líneas en el siguiente horario:

**Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y  
de 2:00 a 5:00 p.m.**

##### Líneas Directas

Presidencia \_\_\_\_\_ 6420460

Oficina  
Jurídica \_\_\_\_\_ 6708050

Secretaría General \_\_\_\_\_ 6523073





**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

#### 14.4. Portal WEB



**[www.concejodebucaramanga.gov.co](http://www.concejodebucaramanga.gov.co)**

**Disponible las 24 Horas**

Los interesados podrán acceder las 24 horas del día, ingresando a [www.concejodebucaramanga.gov.co](http://www.concejodebucaramanga.gov.co), link contacto y allí pueden registrar sus consultas, peticiones, quejas y reclamos.

#### 14.5. Correo Electrónico.



Los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la corporación a las siguientes direcciones de correo electrónico:

- ✓ [presidencia@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:presidencia@concejodebucaramanga.gov.co)
- ✓ [secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:secretariageneral@concejodebucaramanga.gov.co)
- ✓ [juridica@concejodebucaramanga.gov.co](mailto:juridica@concejodebucaramanga.gov.co)

### 15. QUINTO COMPONENTE

#### **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.**

El Honorable Concejo Municipal de Bucaramanga, garantiza el derecho fundamental de acceso a la información pública, en base a los lineamientos establecidos por la secretaria de transparencia de la presidencia de la república garantiza el derecho fundamental de acceso a



**CONCEJO DE  
BUCARAMANGA**

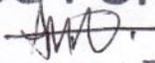
la información pública, facilitando los canales de acceso a la información publicada en la página web de esta corporación y a través de los otros canales mencionados en el componente número cuarto del presente plan, a excepción de los documentos considerados como legalmente reservados.

Para el cumplimiento de dicho componente esta corporación, se basó en la publicación de información pública que reposa en la entidad, dándole seguimiento y de acuerdo con la Ley 1712 de 2014 y su Decreto reglamentario, de tal forma que se identificó la problemática que existía y se formularon acciones para alcanzar su conformidad.

**Objetivo:** Fortalecer los procedimientos para la garantía y el ejercicio del derecho al acceso a la información pública, seguida por los principios rectores, teniendo en realizando la presentación de datos claros, veraces y oportunos a los diversos grupos de interés.

**HENRY GAMBOA MEZA**  
Presidente  
Concejo de Bucaramanga

**REVISADO POR**

  
\_\_\_\_\_  
Asesor Jurídico Concejo Municipal

67