

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 1 de 1



CONCEJO DE BUCARAMANGA

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO -PAAC-

**VIGENCIA
2023**

Carrera 11 No. 34-52 Fase II Alcaldía de Bucaramanga (Sótano)
Teléfonos: 6338469 - 6339032 - Telefax: 6420460
www.concejodebucaramanga.gov.co

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 2 de 1

Contenido

1. PRESENTACIÓN	3
2. MISIÓN.....	3
3. VISION	4
4. POLÍTICA DE CALIDAD.....	4
5. POLÍTICA DE SEGURIDAD	4
6. VALORES INSTITUCIONALES	5
6.1 LEGITIMIDAD	5
6.2 TRANSPARENCIA	5
6.3 RESPONSABILIDAD	5
6.4 HONESTIDAD.....	5
6.5 SOLIDARIDAD	6
6.6 TOLERANCIA.....	6
6.7 RESPETO.....	6
6.8 COMPROMISO.....	6
6.9 DIÁLOGO	7
6.10 SERVICIO A LA COMUNIDAD	7
6.11 PROTECCIÓN AMBIENTAL.....	7
6.12 EFECTIVIDAD	7
7. PRINCIPIOS CORPORATIVOS.....	8
7.1 IGUALDAD	8
7.2 MORALIDAD	9
7.3 EFICACIA	9
7.4 ECONOMÍA	9
7.5 CELERIDAD.....	9
7.6 IMPARCIALIDAD	10
7.7 PUBLICIDAD Y TRANSPARENCIA	10
8. OBJETIVOS GENERALES	10
9. FINES MISIONALES	11
10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 12	
II. OBJETIVO Y ALCANCE.....	12
OBJETIVO GENERAL:	12
OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	12
ALCANCE.....	13
MARCO NORMATIVO.....	13
COMPONENTE 1. GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN -MAPA DE RIESGOS CORRUPCIÓN.....	14
5.1 ATENCIÓN PERSONALIZADA:.....	19
5.2 RADICACIÓN DE PQRSD VIRTUAL	19

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 3 de 1

LA CORPORACIÓN EN SU PÁGINA WEB, CUENTA CON UN LINK, QUE LE PERMITE A LA COMUNIDAD EN GENERAL RADICAR LA CORRESPONDENCIA POR ESTE MEDIO, PARA EVITAR EL DESPLAZAMIENTO Y PREVENIR CONTAGIOS POR EL CIVID-19..... 19

5.3 RADICACIÓN DE CORRESPONDENCIA A TRAVÉS DE LOS CORREOS ELECTRÓNICOS:..... 19

5.4 ATENCIÓN TELEFÓNICA:..... 19

5.6 PORTAL WEB..... 20

1. PRESENTACIÓN

El Honorable Concejo de Bucaramanga, con base en los lineamientos constitucionales y legales y teniendo en cuenta los parámetros establecidos en la acreditación en la norma técnica de calidad NTCGP 1000:2009 del 29 de diciembre del año 2016 y ISO9001:2015 actualizada, presenta a la ciudadanía en general el **“PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”** para la vigencia 2023; teniendo en cuenta las condiciones establecidos en la Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 reglamentado por el Decreto 2641 de 2012.

Con éste 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 llevar a buen término la misión de la entidad y además, alcanzar su visión y los objetivos planteados en el plan estratégico para la vigencia 2023; todo lo anterior encaminado a combatir, prevenir y erradicar a ultranza el flagelo de la corrupción en la entidad; brindando 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 ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO –PAAC- 2023”** de la entidad con el fin de dirigir el comportamiento de sus funcionarios hacia una gestión efectiva que promueva bienestar a toda la ciudadanía bumanguesa, así mismo, dar alcance de cumplimiento al Código de Integridad expedido por la Corporación con base al modelo establecido por el Departamento de la Función Pública DAFP.

2. MISIÓN

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 4 de 1

El Concejo de Bucaramanga es una corporación político-administrativa, que representa e involucra a la comunidad en el ejercicio del control político sobre la administración municipal y en el estudio y aprobación de proyectos de acuerdo, que coadyuven con el cumplimiento de los fines del Estado en el municipio de Bucaramanga, teniendo en cuenta la Constitución y el acervo normativo pertinente, con el apoyo y compromiso de servidores públicos idóneos y competentes.

3. VISIÓN

En el año 2023 el Concejo de Bucaramanga será una Corporación Político-Administrativa, reconocida en el ámbito nacional por su gestión Constitucional y Legal representando e involucrando a la comunidad bumanguesa con respeto, credibilidad, efectividad, incluyente y transparente en la búsqueda del mejoramiento en el bienestar social y la calidad de vida de sus habitantes con más acciones y menos discursos.

4. POLÍTICA DE CALIDAD

El Concejo Municipal de Bucaramanga está comprometido en estudiar y aprobar proyectos de acuerdo, ejercer control político y propiciar la participación ciudadana dentro del marco de la constitución y la normatividad legal vigente, contando con procesos de calidad, personal competente y servidores públicos comprometidos, convirtiéndose en los pilares fundamentales que contribuyen al mejoramiento continuo de la entidad a través de la evaluación, seguimiento y control de la gestión y la administración del riesgo, aplicando los principios de eficiencia, eficacia y efectividad en pro de la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos.

5. POLÍTICA DE SEGURIDAD

“Las directivas del Concejo Municipal de Bucaramanga, como entidad ejecutiva de la Administración Pública tiene el compromiso de velar por la prevención de los accidentes y enfermedades laborales, procurar el bienestar físico y mental de los trabajadores y contratistas, promover la protección a la vida y seguridad de trabajadores, contratistas y visitantes a través de las actividades de promoción y prevención en riesgos laborales,

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 5 de 1

así como la asignación de los recursos requeridos para la implementación y desarrollo de SGSS-T”.

6. VALORES INSTITUCIONALES

6.1 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.

6.2 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.

6.3 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.

6.4 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.

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 6 de 1

6.5 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.

6.6 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.

6.7 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 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.

6.8 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

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 7 de 1

empeño. El compromiso impulsa el mejoramiento de los procesos en los que se participa y ayuda en la construcción del bien común.

6.9 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.

6.10 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 la 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."

6.11 PROTECCIÓN 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 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.

6.12 EFECTIVIDAD

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 8 de 1

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.

6.13 DILIGENCIA

Es el esmero y cuidado en ejecutar algo. Busca que se cumplan los deberes y responsabilidades propios del cargo de la mejor manera posible.

6.14 JUSTICIA

Tiene su origen en el término latino justicia y permite denominar a la virtud cardinal que supone otorgar a cada uno aquello que le pertenece o lo concierne. Puede entenderse la justicia como lo que debe hacerse de acuerdo a lo razonable, lo equitativo o lo indicado por el derecho actuando de manera imparcial con equidad y sin discriminación.

7. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

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

7.1 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,

8

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 9 de 1

el acceso a ella y a sus funcionarios y la misma importancia en cuanto al disfrute de los beneficios que genera la actividad estatal.

7.2 MORALIDAD

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

7.3 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.

7.4 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.

7.5 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.

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 10 de 1

7.6 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.

7.7 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.

8. 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 2020-2023.

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 11 de 1

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 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.
9. Recuperar el valor institucional en su acción político administrativo y público de la Corporación tal como lo determina su carácter normativo, resolutorio y fiscalizador y propender por la participación de la comunidad en sus decisiones.

9. 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.

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 12 de 1

- 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.
- Dar cabal cumplimiento al código de integridad en el marco de los principios y valores establecidos para una mejor armonía laboral entre los funcionarios al servicio de la corporación.

10. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

II. Objetivo y Alcance

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.

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 labor 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.

12

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 13 de 1

ALCANCE

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

Marco Normativo

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene como asidero jurídico la Ley 1474 de 2011 artículos 73 y 76 junto con el Decreto 1081 de 2015 artículos 2.1.4.1. y siguientes, además el 2.2.22.1.

En virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *“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 anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)”*

Igualmente, el artículo 76 de la misma normativa señala 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. (...)”*

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

La metodología que se utiliza para su elaboración, se encuentra contenido en el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano -Versión 2” del 2015 el cual establece los siguientes componentes:

- a). Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos Corrupción
- b). Racionalización de tramites.
- c). Rendición de Cuentas.
- d). Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano
- e). Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información
- f) Iniciativas Adicionales

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 14 de 1

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

Subcomponente	Actividades	
Subcomponente 1. Política de Administración del riesgo	1.1	Actualizar y Socializar la Política de Administración de Riesgos a los servidores públicos y contratistas del Concejo
Subcomponente 2. Construcción del mapa de riesgo de corrupción	2.1	Actualizar y modificar el mapa de riesgo de corrupción 2023
	2.2	Actualizar el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023
Subcomponente 3. Consulta y Divulgación	3.1	Socialización del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 a los servidores públicos y contratistas de la Corporación
	3.2	Publicación del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023 en la página web de la Corporación
Subcomponente 4. Monitoreo y revisión	4.1	Revisión y monitoreo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, por los líderes de proceso al cumplimiento de las actividades de cada uno de los componentes
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Realizar seguimiento al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción 2023
	5.2	Publicar en la página web de la Corporación los resultados de los seguimientos al Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos 2023 de la Corrupción

Componente 2. Racionalización de trámites

Busca mejorar la relación entre el Estado y el ciudadano, cuyo objetivo no es otro que facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, en el cumplimiento de sus obligaciones o el desarrollo de las actividades económicas o comerciales que realicen de manera ágil y eficiente frente al Estado.

Este ítem debe ir acompasado y articulado con la participación ciudadana, la forma de definir los trámites, su racionalización y las actividades de mejora, implementadas a partir de las necesidades del usuario, implementando, mejorando y realizando seguimiento a la política de transparencia y acceso a la información, manteniendo los canales actualizados para garantizar los estándares de excelencia en la prestación de servicios como su accesibilidad de manera sencilla.

Este numeral se encuentra contenido además de las normas antes citadas, en el Decreto Ley 2106 de 2019 "Por el cual se dictan normas para

14

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 15 de 1

simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”

La Ley 2052 de 2020 “por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que suplan funciones públicas y/o administrativas en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Y finalmente la Resolución 455 de 2021 “por la cual establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley. La modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el artículo 25 de la Ley 2052 de 2020.

Componente 3. Rendición de Cuentas.

El artículo 48 de la ley 1757 de 2015 define la rendición de cuentas como: *“(...) el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.*

Es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación, donde hay interrelación entre el Estado y el ciudadano como forma de participación dentro de la gestión pública.

La presentación de la rendición de cuentas se hace a través de la presentación de informes, sustentada con información que refleje la realidad de la gestión, en lenguaje claro y comprensible para todos los grupos poblacionales, para que los ciudadanos vigilen y evalúen nuestro actuar como mecanismo de transparencia y de fiscalización

La finalidad de la rendición de cuentas es generar transparencia, condiciones de confianza entre el Concejo de Bucaramanga y los ciudadanos, para con ello garantizar el ejercicio del control social, y que se constituya en el insumo para ajustar proyectos y planes de acción para su realización.

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 16 de 1

De Conformidad con el artículo 49¹ el Concejo de Bucaramanga, tendrá como objetivos de la rendición de cuentas: (i) Fortalecer el sentido de lo público y recuperar la legitimidad de nuestra corporación. (ii) Facilitar el ejercicio del control social a la gestión

pública, en cumplimiento de los principios señalados en el presente documento (iii) generar un espacio de interlocución directa entre la corporación y la ciudadanía (iv) utilizarlo como insumo para proponer proyectos y planes de acción de manera que responda a las necesidades de la comunidad Bumanguesa.

Subcomponente	Actividades	
Subcomponente 1. Informar avances y resultados de la gestión con calidad en lenguaje comprensible	1.1	Establecer mecanismos para la rendición de cuentas a la comunidad
	1.2	Publicación de los informes conforme a los plazos establecidos, relacionados con el control interno y la gestión de la entidad
	1.3	Publicación en la página web y SECOP el Plan Anual de Adquisiciones - PAA 2023 y sus modificaciones
	1.4	Publicar Plan de auditorías internas efectivas e independiente a los diferentes procesos de la entidad.
	1.5	Publicación de todas las actividades que realiza la entidad, según la Ley 1712 de 2014
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Desarrollar los mecanismos de rendición de cuentas
	2.2	Acercar al ciudadano al ejercicio del quehacer del concejo en cumplimiento del marco legal y políticas de gobierno digital, mediante socializaciones
	2.3	Crear una función en la página web denominada "TRAMITES Y SERVICIOS" que contenga cuatro servicios: 1. PQRSD (anónimos). 2. participe en sesiones plenarias. 3. informe de PQRSD. 4. Evaluación satisfacción sitio Web
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Adelantar control periódico a la obligación de publicar información conforme a la Ley de transparencia y acceso a la información pública

Componente 4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

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, como componente del PAAC, como una herramienta para mejorar la atención al ciudadano, con el fin de

¹ Ley 1757 de 2015

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 17 de 1

identificar los derechos, necesidades y problemas, buscando acciones para mejorar los procesos y así alcanzar su satisfacción.

Se convierte para esta corporación en un propósito para facilitar el acceso de los ciudadanos, dando solución de manera efectiva a las necesidades y materialización de sus derechos a través de los diferentes canales de comunicación.

Subcomponente	Actividades	
Subcomponente 1. Estructura Administrativa y direccionamiento estratégico	1.1	Implementar una función en la página web denominada "TRAMITES Y SERVICIOS" que contenga cuatro servicios: 1. PQRSD (anónimos). 2. participe en sesiones plenarias. 3. informe de PQRSD. 4. Evaluación satisfacción sitio Web
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Fortalecer el punto de atención al Ciudadano operando con nuevas formas de radicación
	2.2	Realizar socialización sobre la estructura y funcionamiento de la corporación a los diferentes establecimientos educativos del municipio de Bucaramanga. En cumplimiento del Acuerdo Municipal 040 de 2001. "conozcamos el concejo municipal"
	2.3	Mejorar la caracterización de los procesos misionales de la Corporación y divulgarlos
	2.4	Socializar protocolos del servicio al ciudadano en la inducción y reinducción a servidores públicos y contratistas de la Corporación
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Incluir dentro del PAC capacitaciones sobre la cultura de servicio a la ciudadanía
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Elaborar informes de respuesta a las PQRSD dentro de los términos legales
	4.2	Establecer indicadores para medir el tiempo de respuesta de los tramites
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Establecer indicadores para medir el nivel de satisfacción del servicio al ciudadano y publicar el informe

Componente 5. Mecanismo para la Transparencia y Acceso a la Información

En cumplimiento del principio de publicidad; la comunidad en general podrá conocer la estructura, gestión y planeación de las entidades; acceder más eficientemente a trámites y servicios; facilitar el ejercicio de control social y participar en la gestión

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 18 de 1

pública, a excepción de aquellas que tienen restricción legal² conforme a la Constitución Política y la Ley.

Consideramos la información como uno de los activos más importantes de esta corporación, ya que nos permite tomar decisiones basadas en datos y evidencias ajustadas a la realidad, que nos permite realizar las operaciones, actividades, planes, programas y proyectos, se ejecuten de manera eficiente, eficaz a partir de las fuentes que soporten el trabajo mancomunado.

Subcomponente	Actividades	
Subcomponente 1. Transparencia Activa	1.1	Seguimiento a la publicación en la sección transparencia y acceso a la información pública del portal www.concejodebucaramanga.gov.co
	1.2	Publicación en el sitio web institucional de documentos importantes y de interés para los 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.
	1.3	Seguimiento al cargue actualizado de la información en el SIGEP en el módulo de contratistas y personal de planta
Subcomponente 2. Transparencia pasiva	2.1	Seguimientos al cumplimiento de las PQRSD que ingrese a la Corporación
Subcomponente 3. Instrumentos de gestión de información	3.1	Mantener la herramienta de Radicación de PQRSD virtual de la Corporación en su página web, por medio del link, que permite a la comunidad en general radicar la correspondencia por este medio, para evitar el desplazamiento y prevenir contagios por el Covid-19.
	3.2	Incentivar la Radicación de Correspondencia a través de los correos electrónicos mediante los cuales los ciudadanos podrán enviar sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, invitaciones y en general cualquier requerimiento relacionado con los servicios prestados por la corporación
	3.2	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.
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Ofrecer capacitación en el uso de herramientas para la accesibilidad a la web a personas en situación de discapacidad visual y auditiva
Subcomponente 5. Monitoreo	5.1	Crear una función en la página web denominada "TRAMITES Y SERVICIOS" que contenga los servicios: 1. PQRSD (anónimos). 2. informe de PQRSD. 3. Evaluación satisfacción sitio Web
	5.2	Implementar la función en la página web denominada "TRAMITES Y SERVICIOS" de los servicios: 1. PQRSD (anónimos). 2. informe de PQRSD. 3. Evaluación satisfacción sitio Web, para dar cumplimiento de la ley de transparencia respecto a peticiones de documentos y de información.

² Ley 1712 de 2014 *Por medio del cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 19 de 1

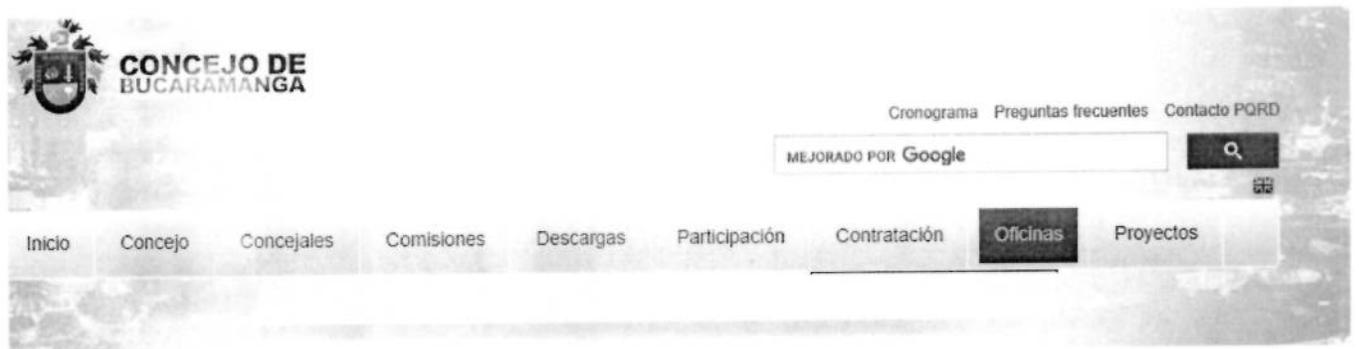
5.1 Atención Personalizada:

La atención personal en las dependencias del Concejo de Bucaramanga, se hará en el siguiente horario:

Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 4:00 p.m.

5.2 Radicación de PQRSD virtual.

La corporación en su página web, cuenta con un link, que le permite a la comunidad en general radicar la correspondencia por este medio, para evitar el desplazamiento y prevenir contagios por el Covid-19.



5.3 Radicación de Correspondencia a través de los correos electrónicos:



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:

✓ sistemas@concejodebucaramanga.gov.co



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

5.4 Atención Telefónica:

Líneas Directas

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

Lunes a Viernes de 7:30 a.m. a 12 m. y de 2:00 a 5:00 p.m.

Carrera 11 No. 34-52 Fase II Alcaldía de Bucaramanga (Estación Estano)
 Teléfonos: 6338469 - 6339032 - Telefax: 6426111
www.concejodebucaramanga.gov.co

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 20 de 1

Presidencia: 6420460

Secretaría General 6523073

Oficina Jurídica 6708050



5.6 Portal WEB



www.concejodebucaramanga.gov.co

Disponible las 24 Horas

Los interesados podrán acceder las 24 horas del día, ingresando a www.concejodebucaramanga.gov.co, y allí podrán consultar toda la información y radicar sus consultas, peticiones, quejas y reclamos.

Componente 6. Iniciativas adicionales

Comprende iniciativas que permitan fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción, fomentar la integridad y transparencia en la entidad mediante la implementación del Código de Integridad y Ética de la Corporación.

Subcomponente	Actividades	
Subcomponente 1. Integridad y Conflicto de Intereses	1.1	Socializar el código de integridad y ética de la entidad con el fin de 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.
	1.2	Seguimiento en la plataforma de Función Pública del cargue de la declaración de conflictos de intereses de los servidores públicos y contratista de la Corporación
	1.3	Incentivar la realización del curso virtual de Integridad, transparencia y lucha contra la corrupción brindado por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP

CONCEJO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
PLAN DE ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO VIGENCIA 2023				
Versión: 01	Fecha: Nov. de 2016	Código: 400-60	Serie:	Página 21 de 1

En cuanto al componente 2, no se establece tramites a racionalizar, pero en la medida que surja alguno, se realizará la correspondiente modificación del PAAC y se solicitará el registro en el SUIT, plataforma que se constituye en la fuente única y válida de la información de los trámites todas las instituciones del Estado ofrecen a la ciudadanía, facilita la implementación de la política de racionalización de trámites y contribuye a fortalecer el principio de transparencia, evitando la generación de focos de corrupción.

Se anexa el PAAC 2023 en los formatos adoptados de acuerdo con los lineamientos del DAFP y el Mapa de Riesgos de Corrupción 2023, el cual hace parte del Componente 1. Gestión del Riesgo de Corrupción de conformidad con la circular 100-20 de 2021 expedida por la Función Pública "lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,


JAVIER AYALA MORENO
 Presidente Concejo de Bucaramanga

Proyectó: Secretaria General.

Revisó: Wilmar Alfonso Palacio Verano - Secretario General 