



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN
BERNARDO DEL VIENTO





Contenido

INTRODUCCIÓN	2
PRESENTACION DE LA ENTIDAD	5
MISION	5
VISION	5
OBJETIVOS	6
GENERAL	6
ESPECÍFICOS	6
MARCO LEGAL	7
MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI	10
PROPOSITO	10
PRINCIPIOS	10
METODOLOGÍA	11
COMPONENTES DEL PAAC	12
COMPONENTE 1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	13
COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	14
COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS	17
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
COMPONENTE 5: INICIATIVAS ADICIONALES	23



INTRODUCCIÓN

Acorde a la Ley 1474 de 2011 del Estatuto Anticorrupción “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”, entidad territorial de orden municipal de San Bernardo del Viento debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, que contempla, 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.

Son cuantiosos los esfuerzos realizados desde el gobierno central para combatir el flagelo de la corrupción en la administración pública, su más reciente y completa estrategia fue la expedición del Estatuto Anticorrupción, en el marco de los compromisos adquiridos por Colombia en la Convención de las Naciones Unidas Contra la Corrupción. La Ley 1474 de 2011, introdujo un nuevo capítulo a partir del año 2013, consistente en la formulación de una estrategia anual de lucha contra la corrupción y de mejoramiento de atención al ciudadano por parte de todas las entidades públicas; la cual se ha venido robusteciendo con nuevas políticas y mecanismos orientados a contrarrestar la corrupción, a mejorar la percepción del ciudadano sobre el Estado, a contar con entidades más modernas, proactivas, transparentes y que acerquen e interactúen con el ciudadano, que respeten y promuevan el control social. Lo anterior se refleja en el instrumento **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**, al ser de tipo preventivo para el control de la corrupción, cuya metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

En ese sentido, los planes anticorrupción deben contar con un componente que identifique y controle los riesgos más dañinos para la administración pública, de modo tal que busquen evitarlos, mitigar su ocurrencia, o aminorar sus efectos; además deben contemplar acciones para ser más eficientes eliminando la tramitología y las actuaciones innecesarias, promoviendo el uso de las tecnologías de la información y el principio de la buena fe en las actuaciones que los particulares adelanta frente al Estado.

No cabe duda que el estado busca privilegiar al ciudadano como beneficiario de sus programas, mejorando la atención en el servicio, garantizando un trato digno y la



participación activa de este en las decisiones que se promueven desde su administración; asimismo, busca involucrarlo como agente activo para la evaluación de las políticas públicas, a partir del ejercicio del control social; por estas razones estamos llamados a ser más transparentes, entregar información de primera mano, actualizada, completas, veraz y sin ningún tipo de restricciones o limitaciones.

Con la expedición del Decreto 1499 de 2017 que integró los sistemas de gestión de la administración pública a través del nuevo Modelo de Planeación y Gestión MIPG para el orden territorial, se refrendó la importancia y carácter preventivo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano como elemento esencial en desarrollo de la Política Nacional en Materia de Lucha Contra la Corrupción. El MIPG trajo consigo, el desarrollo de nuevos elementos, como el fortalecimiento de la gestión ética institucional, la formulación de un Código de Integridad de la Función Pública Nacional y la inclusión de la estrategia de lucha contra la corrupción en las dimensiones de Control interno, Gestión con Valores para Resultados e Información y Comunicación que desarrollan el MIPG.

De modo que, identificados los cambios normativos y estratégicos, nuestra administración continua a la vanguardia en materia de planeación institucional, acometiendo nuevos lineamientos, parámetros e instrumentos para asegurarle a todos los Sanbernardininos la defensa de sus intereses, la dignificación de su calidad de vida y la protección de los recursos públicos.

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, alineado programáticamente con nuestro Plan de acción 2023, recoge las experiencias de las estrategias formuladas en los años precedentes y las recomendaciones identificadas en el diagnóstico preliminar para su formulación, en coherencia con la tercera dimensión “Gestión con Valores para el Resultado” del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, que contribuye a la construcción de estrategias y actividades bajo la descripción de cada componente:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción
2. Racionalización de Trámites
3. Mecanismos para mejorar la Atención del Ciudadano
4. Transparencia y Acceso a la Información Pública
5. Participación Ciudadana
6. Rendición de cuentas
7. Iniciativas adicionales

Creemos que el presente Plan Anticorrupción impactará positivamente en el desempeño institucional, y logrará posicionar a la Alcaldía de San Bernardo Del



Viento como un referente departamental, regional y nacional en la lucha contra la corrupción y en el mejoramiento de la administración pública; para ello, se requiere mucho compromiso por parte de todos los comprometidos con la ejecución de tareas aquí plasmadas; de allí que hallamos dispuesto de mecanismos de monitoreo y evaluación para evaluar los avances y un plan de acción integrado que detalla las acciones a cumplir, sus metas, términos e indicadores.

Entregamos con satisfacción a la ciudadanía de San Bernardo Del Viento, grupos de interés y organismos de control, nuestra estrategia anual de lucha contra la corrupción 2023, para que pueda ser evaluada y mejorada a partir de sus recomendaciones, necesidades y expectativas durante lo sucesivo de su implementación.



PRESENTACION DE LA ENTIDAD

MISION

En coherencia con la misión plasmada en El Plan de Desarrollo Municipal “Comprometidos contigo”, la cual es promover el ordenamiento del Territorio municipal, el uso equitativo y racional del suelo, la preservación y defensa del patrimonio ecológico y cultural, basado en los principios de función social, prevalencia del interés general sobre el particular y la distribución equitativa de los recursos, para de esta manera construir un municipio donde prime el goce efectivo de derechos en todos los momentos de vida, mejoren las condiciones de vida y el bienestar social de los Sanbernardininos. Así mismo, la lucha contra la corrupción desde la prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

VISION

A través del Plan de Desarrollo Municipal “Comprometidos contigo”, se propone una visión de desarrollo social inclusiva, articulada a partir del aprovechamiento racional de los potenciales económicos, ambientales y culturales que posee el municipio, teniendo como objeto principal el mejoramiento de la calidad de vida de los Sanbernardininos. En este escenario, el fortalecimiento del emprendimiento, de la innovación y tecnología, de las capacidades empresariales, de la transformación y encadenamiento productivo, acompañados de condiciones dignas de vivienda, salud, educación, servicios públicos, espacios de cultura, recreación y deportes, son condiciones necesarias para alcanzar dicho objetivo; todo ello en un marco de inclusión, tolerancia y respeto. A su vez, que el municipio de San Bernardo del Viento sea una entidad territorial libre de corrupción, sea ejemplo de transparencia y de pleno cumplimiento a la Ley 1474 de 2011.



OBJETIVOS

GENERAL

Fortalecer la lucha permanente contra la corrupción, a través de actividades concretas encaminadas a: la reducción de los riesgos de corrupción; la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad; la rendición de cuentas de manera permanente; el fortalecimiento de la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; el establecimiento de estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía

ESPECÍFICOS

- Fortalecer la aplicación de la política integral de administración de riesgos, identificar los posibles riesgos de corrupción y se generen mecanismos efectivos para prevenir que se presenten este tipo de hechos en la entidad
- Facilitar el acceso del ciudadano a los trámites y servicios que presta la Entidad, a través de acciones de racionalización y mejoramiento de los trámites en el marco de la estrategia anti-trámites promovida por el Gobierno Nacional.
- Diseñar y desarrollar una estrategia integral para que la Alcaldía de San Bernardo del Viento efectúe un ejercicio permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de la disposición de información amplia y de calidad sobre su gestión y su aporte al cumplimiento del Plan de Desarrollo municipal y de la generación de espacios participativos y de diálogo entre la entidad y la ciudadanía.
- Optimizar las estrategias para la gestión del servicio al ciudadano, con el propósito de satisfacer las necesidades y expectativas de la ciudadanía en cuanto a la accesibilidad de los trámites y servicios de la Alcaldía y la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública, brindando información clara, precisa y confiable.



MARCO LEGAL

LEY

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.

Ley 1474 de 2011

Mediante 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.

Artículo 73, el cual establece que *“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 antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”*.

Artículo 76, el cual establece que *“en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”*.

Ley 1712 de 2014

Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho al Acceso de la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Ley 1755 de 2015

Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley Estatutaria 1757 de 2015

Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho de la participación democrática.



DECRETOS

Decreto 2150 de 1995

Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 019 de 2012

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Decreto 2573 de 2014

Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 103 de 2015

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones. Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.

Decreto 1083 de 2015

Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de la Función Pública.

Decreto 1081 de 2015.

Por el cual se expide el Decreto reglamentario Único del sector presidencia de la República. Título 4 – Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

- **Resolución 3564 de 2015.**

Por el cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2,1,1,2,2,2 y el parágrafo 2 el artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual el Ministerio de Tecnologías y Comunicaciones presenta los estándares para publicación y divulgación de información.

Decreto 124 de 2016

Por medio del 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.



Decreto 1166 de 2016

Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Decreto 1499 de 2017

Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

OTROS

Documento CONPES 3654 de 2010.
"Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos"



MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO – MECI

PROPOSITO

El Modelo Estándar de Control Interno (MECI) que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.

PRINCIPIOS

Los principios del Sistema de Control Interno se enmarcan, integran, complementan y desarrollan dentro de los principios constitucionales. Se han identificado los siguientes principios aplicables al Sistema de Control Interno:

- a) Autocontrol:** Es la capacidad que ostenta cada servidor público para controlar su trabajo, detectar desviaciones y efectuar correctivos para el adecuado cumplimiento de los resultados que se esperan en el ejercicio de su función, de tal manera que la ejecución de los procesos, actividades y/o tareas bajo su responsabilidad, se desarrollen con fundamento en los principios establecidos en la Constitución Política.
- b) Autorregulación:** Es la capacidad institucional para aplicar de manera participativa al interior de las entidades, los métodos y procedimientos establecidos en la normatividad, que permitan el desarrollo e implementación del Sistema de Control Interno bajo un entorno de integridad, eficiencia y transparencia en la actuación pública.
- c) Autogestión:** Es la capacidad institucional de toda entidad pública para interpretar, coordinar, aplicar y evaluar de manera efectiva, eficiente y eficaz la función administrativa que le ha sido asignada por la Constitución, la Ley y sus Reglamentos.



METODOLOGÍA

Los artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. del Decreto 1081 de 2015 “Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”, señalo como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano el documento denominado “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2” y la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción” (Decreto 124 de 2016). En este sentido se presenta a continuación la metodología para el diseño y seguimiento al Plan Anticorrupción de la Entidad.

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollarán las siguientes actividades:





COMPONENTES DEL PAAC

El presente Plan anticorrupción aborda los elementos exigidos por la política pública nacional en materia de lucha contra la corrupción, las políticas de acceso a la información pública internacional, las políticas nacionales de democracia participativa e inclusión de los diferentes actores y expresiones sociales, y, un modelo de gestión ética institucional dirigida a promover buenas prácticas en el Estado colombiano. Está integrada por cuatro (4) componentes macros que, a su vez, se despliegan en nueve (9) estrategias generales con propósitos, acciones y metas específicas para cumplir sus objetivos generales y garantizar la ejecución adecuada del Plan de Desarrollo “Comprometidos contigo 2020 – 2023” de San Bernardo Del Viento.



Componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Se resalta que La metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano sugiere un modelo de formato para formular las diferentes estrategias en donde se indican los subcomponentes y actividades a desarrollar, a excepción de la Estrategia de Racionalización que sugiere un formato en el que se definen únicamente los trámites a intervenir con una acción de mejora. Además, la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es de competencia de todas las áreas de la organización, siendo la Oficina de Planeación la encargada de facilitar, articular y consolidar el informe respectivo de la entidad.



Se añade que, el seguimiento debe ser realizado por los menos tres (3) veces al año, esto es, con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31.

COMPONENTE 1. GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Este componente se orienta como la herramienta de la entidad para dar respuesta a posibles hechos generadores de corrupción que puedan presentarse interna o externamente, incluyendo todas las medidas que puedan ser tomadas en cada una de las situaciones que puedan presentarse. A continuación, encontramos las estrategias que integran este componente, con sus respectivas metas y actividades.

COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Actualización del acto administrativo	Acto administrativo actualizado y aprobado	Secretario de Planeación	Enero
	1.2	Socializar la metodología del PAAC	Socializaciones Internas	Secretario de Planeación	Enero
	1.3	Socializar la Política de Riesgos adoptada mediante acto administrativo	Socializaciones Internas	Secretario de Planeación	Junio
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Análisis y evaluación de los Riesgos de corrupción	Sesiones	Secretaria de Planeación Líderes de procesos	Enero
	2.2	Mapa de Riesgos de corrupción actualizado	Mapa actualizado	Secretaria de Planeación Líderes de procesos	Febrero
Subcomponente 3 Consulta y divulgación	3.1	Mapa de Riesgos de corrupción publicado para observaciones por las partes interesadas	Mapa publicado	Secretaria de Planeación - Área de Sistemas	Febrero
	3.2	Correo electrónicos y/o comunicaciones internas	Numero de observaciones	Secretaria de Planeación Líderes de procesos	Febrero
	3.3	Mapa de Riesgos de corrupción publicado para divulgación de las partes interesadas, mediante el desarrollo de espacios de capacitación y otros mecanismos de socialización.	Mapa definitivo publicado	Secretaria de Planeación - Área de Sistemas	Febrero



Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	Acompañamiento a los procesos en el ajuste de los riesgos de corrupción y soborno, producto del proceso de consulta y divulgación, identificación de necesidades de mejora o la apropiación de los riesgos definidos en la matriz.	3 monitoreos	Secretaria de Planeación Lideres de procesos	Abril Agosto Diciembre
	4.2	Monitorear periódicamente el mapa de riesgo de corrupción y soborno, identificar los ajustes que se requieran en caso de: posibles cambios en el contexto externo e interno, identificación de riesgos emergentes, la eficacia de los controles, cumplimiento en el avance de las acciones del plan de manejo o la materialización de los riesgos.	3 monitoreos	Secretaria de Planeación Lideres de procesos	Abril Agosto Diciembre
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	Seguimiento de los riegos de Corrupción	3 informes (con corte a 30 de abril, 30 de agosto y diciembre 31 de 2023)	Oficina Asesora de control Interno	Abril Agosto Diciembre
	5.2	Publicar el seguimiento del mapa de riesgos de corrupción y soborno.	Publicación en el link de transparencia del informe de seguimiento.	Oficina Asesora de control Interno	Abril Agosto Diciembre

COMPONENTE 2. RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES

La Alcaldía municipal de San Bernardo del Viento apoya su gestión en instrumentos diseñados para brindar un servicio agradable y transparente. Mediante herramientas tecnológicas busca garantizarle al ciudadano acceder, de manera ágil y efectiva, a los trámites y servicios que ofrece, generando ahorros en costos y tiempos. La Estrategia de Gobierno en Línea, hoy gobierno digital, conmina a las entidades públicas a promover soluciones tecnológicas que permitan a los ciudadanos contar con servicios que satisfagan sus necesidades más apremiantes, exigir el cumplimiento de sus derechos, desarrollar medios informáticos para mejorar su calidad de vida; y ejercer el control sobre los recursos y bienes públicos.

Luchar contra la tramitología representa mejorar la calidad de vida del ciudadano en sus relaciones con la administración pública; es decir, menos filas, mayor agilidad, menos costos, mayor efectividad y menos trámites); y le permite contar con una



gestión pública eficiencia, eficaz y transparente (mayor agilidad en los procedimientos y mayor coordinación interinstitucional. A través de la racionalización de trámites y la eficiencia administrativa frente a los requerimientos ciudadanos buscamos contribuir a una nueva relación entre éstos y nosotros, proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante la administración pública y generar el compromiso de las instituciones públicas para ser más eficientes, efectivos y eficaces.

En este contexto, el propósito de este componente es orientar los esfuerzos institucionales en incrementar la capacidad de la Alcaldía para responder con oportunidad y eficiencia las solicitudes de la ciudadanía frente a los trámites a cargo de la entidad. En la actualidad, la Alcaldía cuenta con un alto porcentaje de los trámites inscritos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). A su vez, se presenta a continuación el proceso de racionalización y resultados esperados acorde al documento relacionado *“Estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y de atención al ciudadano versión 2 (2015)”*.



Se establecieron las siguientes actividades para ser desarrolladas por la Administración municipal:

COMPONENTE N°2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1	1.1	Actualizar información de trámites inscritos en el SUIT	Trámites Actualizados	Secretaria de Planeación – Área de Sistemas	Febrero-marzo



Publicación y Actualización de Trámites	1.2	Publicar enlaces de trámites en el Sitio Web Institucional	Enlaces publicados	Área de Sistemas	Abril
Subcomponente 2 Priorización de Trámites	2.1	Priorizar inventario de trámites	Listado de trámites priorizados	Secretaría de Planeación – Área de Sistemas	Mayo
Subcomponente 3 Racionalización y simplificación de Trámites	3.1	Iniciar proceso de racionalización y simplificación	Trámites Racionalizados PQRS y Pago de impuestos municipales	Secretaría de Planeación – Área de Sistemas	Junio
Subcomponente 4 Racionalización de Trámites	4.1	Automatizar trámites.	Trámites Automatizados PQRS y Pago de impuestos municipales	Secretaría de Planeación – Área de Sistemas	Junio
Subcomponente 5 Divulgación	5.1	Socializar a la comunidad los trámites electrónicos implementados	Campañas de divulgación	Secretaría de Planeación – Áreas de Sistemas y de Comunicaciones	Julio



COMPONENTE 3. RENDICIÓN DE CUENTAS

De conformidad con lo establecido en la Política de Rendición de Cuentas regulada a través del documento CONPES 3654 de 2010 y la Ley 1757 de 2015, este componente del “PAAC” está dirigido a consolidar una cultura de apertura de la información, transparencia y diálogo entre la administración municipal y los ciudadanos.

La rendición de cuentas en la administración pública colombiana se refiere a la obligación que tenemos los responsables de los fondos públicos de informar y justificar, ante la ciudadanía y organismos de control, el destino, uso y la forma en que se manejan, recaudan, custodian, invierten y administran los recursos públicos.

Entendemos la rendición de cuentas como el instrumento mediante el cual explicamos, justificamos y damos a conocer los resultados de nuestra gestión a los ciudadanos, sociedad civil, organismos de control y grupos de interés. Nuestro esquema de rendición de cuentas comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y tiene como fin la transparencia en las actuaciones de la administración municipal.

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar en forma permanente información de convocatoria y resultados de los procesos de participación ciudadana en la página web	100% de la Información de los procesos de participación publicada	Áreas de comunicación y Sistemas de la información	Todo el año
	1.2	Publicar permanentemente la información de convocatoria y resultados de los procesos de participación ciudadana en la página web	Publicación actualizada	Áreas de comunicación y Sistemas de la información	Todo el año
Subcomponente 2	2.1	Actualizar 1 documento de la estrategia de rendición de cuentas de la Alcaldía	(1) documento de la estrategia de Rendición de cuentas del municipio	Áreas de comunicación y Sistemas de la información	Diciembre



Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.2	Mantener un medio de comunicación por redes sociales para tener contacto de doble vía con los ciudadanos sobre la gestión institucional	Redes sociales de interacción con el ciudadano	Área de comunicaciones	Todo el año
	2.3	Desarrollar el Diálogo sectorial rendición de cuentas - 2023	Realizar un (1) diálogo ciudadano de Rendición de cuentas	Área de comunicaciones	Diciembre
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Brindar apoyo logístico, administrativo y metodológico al proceso de rendición de cuentas	100% de Apoyo logístico, administrativo y metodológico al proceso	Alta Dirección, Secretaria administrativa	Diciembre
	3.2	Realizar jornadas de sensibilización con las dependencias en sus actividades cotidianas y que están relacionadas con el tema de Rendición de Cuentas.	Jornadas de sensibilización	Secretaría de Planeación Área de Comunicaciones prensa y Protocolo	Junio, Diciembre
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Presentar informe de Rendición de cuentas en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño	Un (1) Informe de Rendición de Cuentas presentado al Comité Coordinador del SIG	Secretaria de Planeación	Diciembre
	4.2	Informe de resultado de implementación de la estrategia de Rendición de Cuentas con el fin de identificar los aspectos a mejorar para el próximo evento de rendición de cuentas.	Informe de Evaluación	Secretaria de Planeación	Diciembre



COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Centra sus esfuerzos en garantizar y mejorar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política. A través de la citada Política, se definió un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone al ciudadano como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de la Administración Municipal entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.

Las acciones deben ser definidas por cada entidad de acuerdo con las necesidades identificadas en el diagnóstico realizado teniendo en cuenta las características de su población objetivo, así como los recursos disponibles; sin embargo, a continuación, se presentan algunas acciones a implementar que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Planeación estratégica del servicio al ciudadano	1.1	Realizar un Informe Mensual de Gestión de oportunidad PQRSD	Informe Mensual de Gestión de oportunidad de las PQRSD	Secretaria general y del interior	Todo el año
	1.2	Realizar una capacitación para prevenir y superar la estigmatización a personas en proceso de reincorporación	Una capacitación realizada	Secretaria general y del interior	febrero



	1.3	Mantener los espacios adecuados y mejorar el servicio al usuario	Conservar las instalaciones adecuadas para la atención al Ciudadano.	Secretaria general y del interior	Permanente
	1.4	Realizar el informe para las mesas técnicas de Análisis de las PQRSDD que permita aumentar la oportunidad de respuesta a las PQRSDF.	Informe Mensual de análisis de las PQRSDF	Secretaria general y del interior	Permanente
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar divulgación de los canales de atención y servicio al cliente implementados por la entidad territorial	Conocimiento de los canales de atención	Área de Comunicaciones, Secretaria general y del interior	Permanente
	2.2	Elaborar y publicar el portafolio de servicios para su publicación	Portafolio de servicios	Secretaria general y del interior – líderes de Procesos	Permanente
Subcomponente 3 Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	3.1	Sensibilizar a los funcionarios de la administración municipal en materia de atención al ciudadano en los procesos de inducción y reinducción.	Sensibilización ejecutada	Secretaria general y del interior, Área de Talento Humano	Permanente
	3.2	Realizar campañas de comunicación interna frente a al lenguaje claro	Piezas comunicativas elaborados y difundidas	Secretaria general y del interior, talento humano.	Todo el año
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Actualizar y divulgar procedimiento de atención a las PQRSF	Procedimiento actualizado y divulgado	Secretaria general y del interior, Área de Sistemas de Información, Área de Comunicaciones	Junio
	4.2	Realizar la socialización del procedimiento para el diseño, aplicación, y análisis de encuestas de satisfacción para orientar a las distintas áreas en la materia	1 Procedimiento socializado	Secretaria general y del interior	Todo el año



COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente desarrolla los elementos esenciales de la política de garantías de acceso a la información pública, procurando que el Estado entregue a los ciudadanos la información pública que soliciten, de manera que respondan las solicitudes de información; pero también obliga a las entidades a divulgar la información respondiendo los requerimientos de forma rutinaria, accesible y comprensible.

La premisa esencial del derecho fundamental de acceso a la información pública es que busca promover mecanismos eficaces de transparencia y de rendición de cuentas a la ciudadanía, así como facilitar el uso de canales y herramientas electrónicas que permita a los ciudadanos a acceder, analizar y evaluar cualquier contenido de su interés. Con estas estrategias el Estado continúa consolidando mecanismos de acceso que permitan el acercamiento entre los ciudadanos y los sistemas de información de las entidades públicas, de forma gratuita y en línea, a través de internet, las 24 horas del día, en cualquier parte del mundo.

A continuación, se definen las acciones o actividades de esta estrategia:

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Elaborar un diagnóstico sobre la información publicada en la página en la Ley 1712 de 2014	Informe de diagnóstico actualizada	Área de Sistemas	Permanente
		Mantener actualizada la información en la Página Web de la entidad Link participación ciudadana			



	1.2	Mantener actualizada la información acerca de trámites, otros procedimientos administrativos y consulta de acceso a la información de la Entidad.	Página web actualizada, documentación de trámites actualizada	Área de Sistemas	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de información que se realicen por parte de la ciudadanía en general	Solicitudes atendidas	Secretaría general y del interior	Permanente
	2.2	Analizar el nivel de gratuidad para la disposición de información solicitada por la ciudadanía y darla a conocer entre ella	Protocolo	Integrantes de la alta dirección	Junio
	2.3	Actualizar y publicar las bases de datos en las distintas plataformas públicas de orden nacional y regional.	Bases de datos actualizadas	Área de Sistemas	Permanente
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar el índice de información clasificada y reservada (artículo 20 I y 1712)	Actualización del Índice de Información clasificada y Reservada	Área de Recursos Físicos, Área sistemas de información	Junio
	3.2	Divulgar el esquema de publicación de información	Esquema de publicación divulgado	Área de Recursos Físicos, Área sistemas de información	Todo el año
	3.3	Actualizar el cuadro de clasificación documental	Cuadro de clasificación documental actualizado y publicado	Área de Recursos Físicos, Área sistemas de información	Todo el año
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Adecuar y/o fortalecer los medios para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios adecuados	Secretaría de Planeación Área de sistemas.	Todo el año
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la información Pública	5.1	Generar informes semestrales de Solicitudes de Acceso a la Información registrados en la página web del municipio	Elaborar 2 Informes	Área de sistemas.	Junio - Diciembre



	5.2	Mantener actualizado el link de transparencia en el marco de la Ley 1712 de 2014, la resolución 1519 de 2020 y sus anexos	Link actualizado	Área de sistemas	Todo el año
--	------------	---	------------------	------------------	-------------

COMPONENTE 5: INICIATIVAS ADICIONALES

La alcaldía de San Bernardo del Viento contempla en todos los componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano una serie de acciones concretas que permitiendo fortalecer la estrategia de la lucha contra la corrupción, adelantado acciones encaminadas a sensibilizar, capacitar y fomentar la integridad, participación ciudadana, transparencia y eficiencia en el adecuado uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, dentro de las iniciativas adicionales se aprovechan espacios y convocatorias de reflexión institucional orientada fortalecer las capacidades de la administración municipal en temas de integridad que benefician a toda la población del ente territorial al contar con procesos mucho más eficientes y respetando los principios éticos y de transparencia.

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Código De Ética y De Buen Gobierno	1.1	Divulgar el código de Integridad del Servidor Público del municipio	Código divulgado	Secretaría de Planeación y Área de talento Humano	Permanente
Compromiso con la Finalidad de la Contratación Pública.	2.1	Socializar el Manual de Supervisión y/o Contratación, con la normatividad vigente	Manuales actualizados y socializados	Secretaría Administrativa y Área de Contratación	Permanente
	2.2	Mantener activo el link del SECOP en la página de la Alcaldía donde se muestran todas las contrataciones de la Administración Municipal	Link al SECOP en funcionamiento y actualizado	Área de Sistema	Permanente