

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

VIGENCIA 2024

Innovamos para mejorar

CONTENIDO

| | |
|--|----|
| 1. INTRODUCCIÓN | 3 |
| 2. MARCO NORMATIVO | 3 |
| 3. OBJETIVOS | 5 |
| 3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 5 |
| 4. ALCANCE | 5 |
| 5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | 5 |
| 5.1 PRIMER COMPONENTE | 6 |
| 5.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:..... | 6 |
| 5.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS | 6 |
| 5.2.3 CONSTRUCCIÓN DE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | 7 |
| 5.1.4 CONSULTA Y DIVULGACIÓN | 7 |
| 5.1.5 MONITOREO Y REVISIÓN | 7 |
| 5.2 SEGUNDO COMPONENTE | 8 |
| 5.2.1 RACIONALIZACION DE TRAMITES | 8 |
| 5.3 TERCER COMPONENTE | 9 |
| 5.3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS..... | 9 |
| 5.4 CUARTO COMPONENTE | 10 |
| 5.4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO..... | 10 |
| 5.5 COMPONENTE 5 | 12 |
| 5.5.1 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | 12 |
| 5.6 COMPONENTE 6 | 13 |
| 5.6.1 INICIATIVAS ADICIONALES..... | 13 |
| 5.6.1.1 CONTRATACIÓN | 13 |
| 5.6.1.2 ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD..... | 13 |
| 6. MONITOREO Y SEGUIMIENTO | 14 |

1. INTRODUCCIÓN

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” y el Decreto 2641 del 2012, establece la metodología para la elaboración de los Planes Anticorrupción y de atención al ciudadano, como un instrumento de tipo preventivo para el control de la Gestión y de todas las actuaciones administrativas de la entidad. De la misma manera define los plazos, para la presentación del mismo y del seguimiento que se debe realizar en los meses de abril, agosto y diciembre de cada vigencia.

Teniendo en cuenta que el Decreto 124 de enero de 2016, expide una nueva metodología para elaborar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, el que se da a conocer a las entidades por medio del documento “estrategias para la construcción del Plan anticorrupción y atención al Ciudadano-versión 2”, y donde se establecen unos componentes nuevos para un total de cinco componentes, incluyendo los mecanismos para la transparencia y acceso a la información, que forman parte integral de este documento y que son de vital importancia para realizar un ejercicio de transparencia con calidad para nuestros usuarios

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del 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.

2. MARCO NORMATIVO

Constitución política de Colombia

Artículo 2. “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afecten y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación...”

Artículo 13. “...El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados...”

Artículo 40. “Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político...”

Artículo 74. “Derecho de todas las personas a acceder a los documentos públicos, salvo los casos que establezca la ley”.

Artículo 79. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

Artículo 95. No. 5. Deber ciudadano de participar.

Innovamos para mejorar

Leyes

Ley 134 DE 1994: Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana. o Ley 190 de 1995:

Artículo 58 “Todo ciudadano tiene derecho a estar informado periódicamente acerca de las actividades que desarrollen las entidades públicas y las privadas que cumplan funciones públicas o administren recursos del Estado”.

Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se Leyes dictan otras disposiciones

Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

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.

Ley 1757 de 2015. Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

Ley 2195 de 2020. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones

Decretos

Decreto 103 de 2015. Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

Decreto 1081 de 2015. Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República. o Decreto 124 de 2016. “Guía para definir las estrategias anticorrupción V2”

Decreto 270 de 2017. Por el cual se modifica y se adiciona el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación

Otras disposiciones normativas

Conpes 3650 de 2010. Importancia estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea. o Conpes 3654 de 2010. Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.

Resolución 1519 del 2020. Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos.

Conpes 4070 de 2021. Lineamientos de política para la implementación de un modelo de estado abierto.

Innovamos para mejorar

Conpes 4077 de 2021. En lo referente a lograr una articulación efectiva de acciones de transparencia y acceso a la información pública, integridad, legalidad, participación ciudadana e innovación que garanticen un relacionamiento entre el Estado y la ciudadanía basado en la confianza y en el equilibrio entre las expectativas ciudadanas y las respuestas que brindan las instituciones públicas.

3. OBJETIVOS

3.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer, divulgar y ejecutar el PAAC de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, mediante la ejecución de actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión institucional, realizando el seguimiento y control oportuno a los riesgos previamente identificados que permitan establecer estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción de manera efectiva.

3.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Dar seguimiento a la Política de Administración de riesgo y riesgo fiscal, basadas en los parámetros dispuestos por el Departamento administrativo, que permite establecer acciones preventivas y correctivas frente a los riesgos.
- Garantizar la accesibilidad de los usuarios a los servicios de la entidad en pro de fortalecer la gestión institucional.
- Promover canales de comunicación efectiva para el fomento de la cultura de transparencia hacia la ciudadanía en general, manteniendo actualizada la información en los canales de comunicación con los grupos de interés.
- Fortalecer el relacionamiento con el ciudadano a través de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Promover la cultura de la legalidad y la ética pública en los colaboradores de la entidad.

4. ALCANCE

En este plan se presenta las acciones a desarrollar durante la vigencia 2024 para que la ciudadanía y los grupos de interés puedan participar activamente de las actividades que contribuyen al mejoramiento de la gestión institucional a partir del desarrollo de los seis componentes del PAAC que se formularon para atender los lineamientos de transparencia, integridad, participación ciudadana, racionalización de trámites y ejecutando buenas prácticas para que se tengan mayores beneficios de cara a la ciudadanía.

5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El PAAC está integrado por políticas y componentes que se articulan bajo un solo objetivo; La promoción de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción.

Innovamos para mejorar

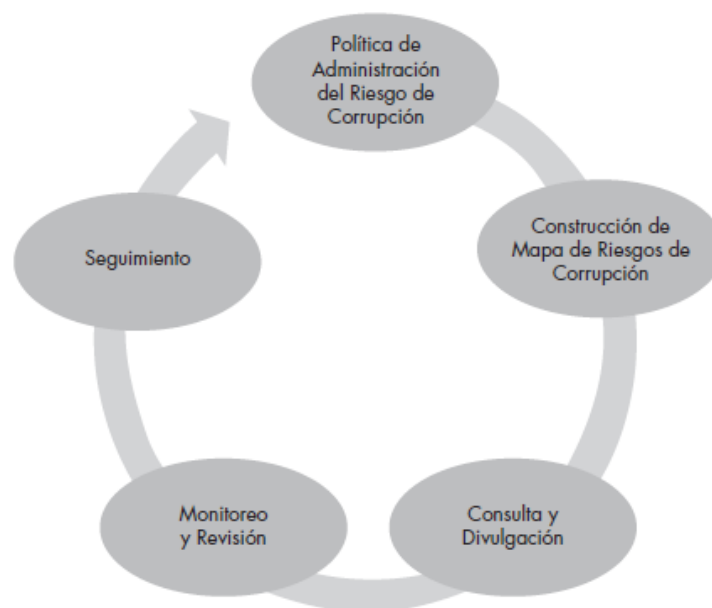
En ese sentido se denotan los siguientes componentes en el PAAC

5.1 PRIMER COMPONENTE

5.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:

En este componente se establecen los criterios para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la entidad, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos, por lo cual con esta herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción y sus causas se establecen las medidas orientadas a Controlarlos



Fuente: Esquema de desarrollo del mapa de riesgos- DAFP

5.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

La Política de Administración de Riesgos hace parte de la gestión institucional, es estratégica, basada en el modelo de operación por procesos, en los riesgos de gestión, fiscales, de corrupción y de seguridad de la información, y se aplica a todos los procesos de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga - CPSM.

El desarrollo de la Política de Administración de Riesgos, implica establecer el contexto estratégico que es la base para la identificación de riesgos para cada proceso, los factores internos y externos del riesgo, determinar las posibles causas internas y externas, establecer los efectos, definir el riesgo y consolidar la información en una matriz que permita visualizar la relación de dichos riesgos en cada uno de los procesos institucionales.

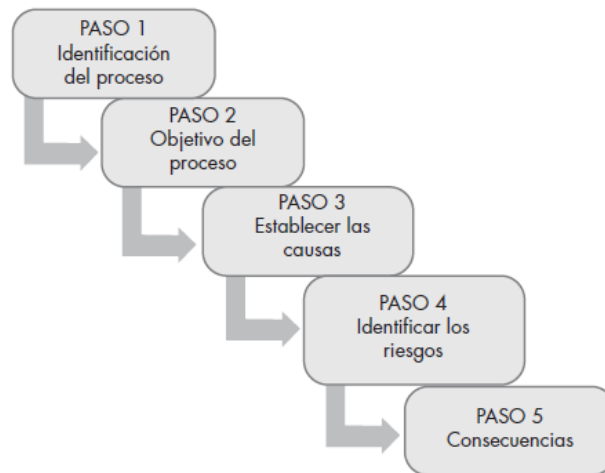
Para más información consultar la Política de administración de riesgos de la CPSM

Innovamos para mejorar

5.2.3 CONSTRUCCIÓN DE MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Para la construcción del mapa de riesgos se deberá tener en cuenta lo establecido en la política de administración de riesgos donde establece los lineamientos a tener en cuenta en la construcción de dicho mapa el cual deberá contener la previa identificación de los riesgos de corrupción y la valoración de los riesgos según su necesidad.

PASOS:



Función pública: Estrategias para la construcción del PAAC

5.1.4 CONSULTA Y DIVULGACIÓN

Deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad.

Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación

El mapa de riesgos de corrupción se debe publicar en la página web de la entidad o en un medio de fácil acceso al ciudadano, a más tardar el 31 de enero de cada año. Durante el año de su vigencia se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario.

5.1.5 MONITOREO Y REVISIÓN

A partir de la fecha de publicación cada responsable debe ejecutar las acciones contempladas en cada uno de sus subcomponentes. En concordancia con la cultura del autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento de mapa de riesgos de corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

De igual forma garantizar que los controles son eficaces y eficientes, detectar cambios internos y externo e identificar riesgos emergentes.

| COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN | | | | |
|--|--------------------------------------|------|------------------------|------------------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | META | DEPENDENCIA QUE LIDERA | FECHA PROGRAMADA |

Innovamos para mejorar

| | | | | | |
|--|-----|--|--|-----------------------------|-------------------------|
| Subcomponente / proceso 1 Política de Administración de Riesgos | 1.1 | Socializar la Política de administración de Riesgo por diferentes medios o mecanismos a los grupos de valor y a la ciudadanía. | una (1) socialización Política de administración de Riesgos | Subdirección Administrativa | 01/02/2024 A 29/02/2024 |
| Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción | 2.1 | Elaborar los mapas de riesgos de corrupción teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos vigentes | Mapa de Riesgos de corrupción actualizado | Subdirección Administrativa | 02/01/2024 A 31/01/2024 |
| Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación | 3.1 | Socializar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, antes de su publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas. | 1 plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, (Mapa de Riesgos de corrupción socializado | Subdirección Administrativa | 02/01/2024 A 31/01/2024 |
| Subcomponente / proceso 4 Monitoreo o revisión | 4.1 | Realizar Monitoreo cuatrimestral de los riesgos de corrupción (incluye ajustes) como primera línea de defensa | Monitoreos realizados a Mapa de Riesgos de corrupción | Subdirección Administrativa | (3) Monitoreos al año |
| | 4.2 | Implementar planes de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de gestión y de corrupción | Planes de mejoramiento | Líder de cada proceso | 01/02/2024 A 31/12/2024 |
| Subcomponente 5 Seguimiento | 5.1 | Realizar seguimiento cuatrimestral a la gestión de los riesgos como tercera línea de defensa | Informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción por cuatrimestre | Jefe de Control Interno | (3) Seguimientos al año |

5.2 SEGUNDO COMPONENTE

5.2.1 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Facilita el acceso a los servicios que brinda la Caja de Previsión social Municipal de Bucaramanga, permitiendo simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

El objetivo de la política de racionalización de tramites implementada en la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos de la CPSM; para facilitar el acceso a sus afiliados y ciudadanía en general a sus derechos, reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con las entidades públicas

A la fecha se ha realizado de manera satisfactoria el registro de los tramites a racionalizar de manera satisfactoria en el SUIT, por lo cual se mantendrá actualizado en caso de crearse un nuevo servicio.

Para más información revisar la Política de racionalización de tramites de la CPSM

| COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES | | | | | |
|---|--------------------------------------|--|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | | META | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
| Subcomponente 1 Priorización | 1.1 | Socializar la Política de Racionalización de trámites a los funcionarios de la entidad y estrategia de racionalización | 100% de tramites registrados en SUIT | Subdirección Administrativa | 01/02/2024 A 29/03/2024 |

Innovamos para mejorar

5.3 TERCER COMPONENTE

5.3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “... un proceso... mediante los cuales las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informa, 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”; es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga realiza semestralmente (1) rendición de cuentas que permite informar a los usuarios y ciudadanía en general sobre los resultados de la gestión de la entidad.

Para comunicar a quienes quieran participar en la rendición de cuentas se envía con anticipación la información a presentar para dar suficiente tiempo para que esta información sea revisada por los usuarios, de tal manera que puedan enviar sus preguntas con días de antelación utilizando los medios de comunicación como lo es el correo electrónico contactenos@cpsm.gov.co ventanilla única, whatsapp, llamada y /o dejar sus preguntas en el horario establecido para el servicio de atención al ciudadano 8am a 3pm, las preguntas recepcionadas por los canales de atención serán resueltas en la audiencia virtual o presencial de rendición de cuentas.

Finalizadas las rendiciones de cuentas, dicha información es publicada en la pagina web institucional en el menú participa, [Reniciondecuentas | CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA \(cpsmbga.gov.co\)](http://Reniciondecuentas | CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA (cpsmbga.gov.co))

| COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS | | | | | |
|--|--------------------------------------|---|---|-----------------------------|------------------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | | META | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
| Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible | 1.1 | Conformar el equipo líder del proceso de Rendición de Cuentas | Un (1) equipo líder conformado y capacitado que articule el proceso de Rendición de cuentas | Subdirección Administrativa | SEMESTRAL |
| | 1.2 | Elaborar y socializar estrategia de rendición de cuentas 2024 para la CPSM (definición de Cronograma y responsabilidades) | una (1) estrategia de rendición de cuentas 2024 establecida | Subdirección Administrativa | ANUAL |
| | 1.3 | Preparar y consolidar información de la gestión financiera, administrativa y contractual a presentar. | 1 informe con la información de interés de la ciudadanía sobre la | Subdirección Administrativa | SEMESTRAL |

Innovamos para mejorar

| | | | rendición de cuentas | | |
|--|-----|---|---|--|-----------|
| Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 2.1 | Preparar y activar espacios de dialogo con la ciudadanía con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas | Habilitar canales de comunicación para que la ciudadanía pueda participar en los ejercicios de diálogo definidos en el plan de acción | Subdirección Administrativa / Sistemas | SEMESTRAL |
| | 2.2 | Incentivar la participación ciudadana a través de una campaña pedagógica con piezas gráficas para fortalecer la cultura de la rendición de cuentas como un espacio de interlocución entre los servidores públicos y la ciudadanía | Divulgación de piezas gráficas informativas de los eventos de Rendición pública de cuentas | Subdirección Administrativa / Sistemas | SEMESTRAL |
| Subcomponente 3 Responsabilidad (resultados de la gestión asumiendo mecanismos de corrección o mejora/ respuesta al control social) para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas | 3.1 | Realizar espacios de dialogo con grupos de valor y partes interesadas según temática | Realizar espacios de dialogo definidos para la rendición pública de cuentas | Subdirección Administrativa Dirección General | SEMESTRAL |
| | 3.2 | Realizar publicación en canales de comunicación establecidos con información relacionada con la Rendición de Cuentas | Publicación de información relacionada a la rendición de cuentas | Subdirección Administrativa / Sistemas | SEMESTRAL |
| | 3.3 | Dar respuesta a las preguntas que surjan durante los eventos de diálogo de la Rendición pública de cuentas. | Responder las preguntas que surjan de los procesos de dialogo | Subdirección Administrativa Dirección General | SEMESTRAL |
| Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 4.1 | Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas | Encuestas de satisfacción y evaluación del proceso diligenciadas por los asistentes al evento de Rendición de cuentas | Subdirección Administrativa Dirección General JOCI | SEMESTRAL |

5.4 CUARTO COMPONENTE

5.4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los principios orientadores del buen servicio y sus lineamientos del servicio establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de la CPSM, está orientados a promover la cultura del servicio al ciudadano que permita asegurar una gestión pública eficiente, amable, respetuosa, incluyente y de calidad, a partir de su objeto misional cumplirá de manera imparcial, transparente y efectiva, tenga en cuenta las necesidades del ciudadano, afiliados y partes interesadas.

Consultar:

- *Estrategia del Servicio al Ciudadano-Política del Servicio al Ciudadano CPSM*

Innovamos para mejorar

-Carta del trato digno CPSM

De igual forma centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la CPSM 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.

Canales establecidos para la atención al ciudadano

| CANAL | DESCRIPCIÓN | UBICACIÓN | HORARIO DE ATENCIÓN AL USUARIO |
|--|--|---|--------------------------------|
| Presencial | Atención personal | Carrera 26 # 36- 14 oficina 1201 | 8:00am a 3:00 pm |
| Correo electrónico- (ventanilla única) | Radicación de correspondencia | contactenos@cpsm.gov.co | |
| Escrito | | Carrera 26 # 36- 14 oficina 1201 | |
| Telefónico | Línea fija y celular | 6076512039-3212173937 | |
| WhatsApp | Orientación a consultas frente a tramites | 3212173937 | |
| Página web CPSM | Consulta información general Institucional | https://www.portalgov.cpsmbga.gov.co/ | 24 / 7 |

| COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|---|---|---|----------------------------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | META | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
| Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico | 1.1 Socializar a nivel directivo, profesional, técnico y asistencial la política del servicio al ciudadano y carta del trato digno, los lineamientos y protocolos para la atención al ciudadano | Una (1) Socialización de los temas a las Dependencias | Subdirección Administrativa Dirección General | 01/02/2024 A 29/03/2024 |
| Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención | 2.1 Capacitar al personal de atención a la ciudadanía en temas de atención a población diferencial. | Realizar (1) capacitación semestral | Subdirección Administrativa Dirección General | SEMESTRAL |
| | 2.2 Mantener los aplicativos de correspondencia, cesantías y PQRSD en funcionamiento para la radicación de solicitudes, correo electrónico (ventanilla única) , WhatsApp | Mantenimientos a los aplicativos | Subdirección Administrativa (Sistemas) | CADA QUE SE REQUIERA |
| Subcomponente 3 Talento humano | 3.1 Realizar capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía. | Realizar (1) capacitación semestral | Subdirección Administrativa Dirección General- (Secretaría Ejecutiva) | SEMESTRAL |
| Subcomponente 4 Normativo y procedimental | 4.1 Realizar informe del consolidado de PQRSD radicadas al CPSM (informe de gestión) | Un (1) informe trimestral | Dirección General- (secretaría ejecutiva) | TRIMESTRAL |
| Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano | 5.1 Realizar medición de satisfacción a los ciudadanos respecto a los canales de atención, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora. | 1 informe de Medición trimestral, con satisfacción igual o superior al 92%. y socializado con las partes interesadas | Dirección General- (Secretaría Ejecutiva) | TRIMESTRAL |
| | 5.2 Caracterizar la población que acceden a los canales oficiales de atención de la entidad. | un (1) informe que contenga la caracterización de los afiliados - usuarios que accede a los canales de comunicación y socializados con las partes interesadas | Dirección General- (Secretaría Ejecutiva) | ANUAL |

Innovamos para mejorar

5.5 COMPONENTE 5

5.5.1 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente tiene como referente los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, que tiene dentro de sus acciones la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014. En el marco de la Ley, se entiende por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen.

Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad” en este sentido la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga asumió el compromiso de divulgar la información pública de manera oportuna, responder de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes realizadas por los ciudadanos en función de los servicios que presta la entidad. Este componente está orientado a aumentar la transparencia, disminuir las ventanas de oportunidad para la corrupción y facilitar su detección.

| COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | | | | | |
|--|--------|---|--|--|-----------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | ACCIÓN | META | DEPENDENCIA QUE LIDERA | FECHA PROGRAMADA | |
| Transparencia y Acceso a la Información | 5.1 | Solicitar la ratificación o modificación de enlaces a las dependencias para la ejecución de las actividades que se establezcan para el sostenimiento y mejoramiento de las obligaciones existente en lo relacionado con Transparencia y Acceso a la Información Pública | Enlaces definidos que contribuyan al manejo claro de la página web Institucional CPSM | Subdirección Administrativa / Sistemas | ANUAL |
| | 5.2 | Establecer un cronograma con compromisos en relación al mejoramiento de la página web institucional y cumplimiento de la normatividad legal vigente en relación con las TICS ;(se debe realizar ajustes en llegado caso de requerirse) | (1) Cronograma de trabajo | Subdirección Administrativa / Sistemas | ANUAL |
| | 5.3 | * Verificar aleatoriamente que la información publicada en el link de transparencia tengan en cuenta: -El cumplimiento de los estándares establecidos. -La actualización oportuna de la información publicada. -La publicación en el portal de la información con la que se dé cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias y complementarias en lo que a información mínima obligatoria se refiere - La publicación de información adicional a la mínima obligatoria exigida por la normatividad vigente, en cumplimiento del principio de proactividad. | Links de transparencia actualizadas y ajustados a la normatividad que los rige | Subdirección Administrativa / Sistemas | MENSUAL |
| | 5.4 | Realizar capacitaciones sobre seguridad informática e información asociada a la Transparencia y Acceso a la Información Pública y demás temas TICS que apliquen a la CPSM | Realizar como mínimo (1) capacitación semestral y/o las que sean necesarias, según necesidad | Subdirección Administrativa / Sistemas | SEMESTRAL |

Innovamos para mejorar

5.6 COMPONENTE 6

5.6.1 INICIATIVAS ADICIONALES

Para este componente la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga tomamos en cuenta los siguientes aspectos:

5.6.1.1 CONTRATACIÓN

Mejorar la efectividad del proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes, a través de la planificación y ejecución de actividades de fortalecimiento de la comunicación, gestión del conocimiento, gestión de proveedores, actualización de políticas y documentos, uso de plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente, entre otras, dirigidas a las partes interesadas internas y externas, para visibilizar la gestión de la entidad con relación a la transparencia, la lucha contra la corrupción y la eficiencia en el uso y manejo de los recursos en la contratación pública.

| COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - CONTRATACIÓN | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|---|--|------------------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | | META | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |
| Gestión contractual | 6.1 | Fortalecer el Proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes | Actualizar el 100% de las políticas de operación del proceso que se requieran | Subdirección Jurídica | ANUAL |
| | 6.2 | Ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones en articulación con las demás dependencias relacionadas | 100% del PAA ejecutado | Subdirección Jurídica Subdirección Administrativa Subdirección Financiera Dirección General | ANUAL |
| | 6.3 | Mantener el manual de Contratación actualizado según la normatividad legal vigente | Manual de contratación actualizado | Subdirección Jurídica | ANUAL |
| | 6.4 | Implementar para los procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente (SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano) | Implementar para el 100% de los procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente (SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano) | Subdirección Jurídica | ANUAL |

5.6.1.2 ADOPCIÓN E IMPLEMENTACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD.

Fomentar el conocimiento y la apropiación de los valores y principios contenidos en el Código de Integridad, con un enfoque preventivo y reflexivo de lo que significa ser servidor público, su comportamiento y acciones consecuentes con su ejercicio, a través de una estrategia comunicacional y pedagógica.

| COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - CÓDIGO DE INTEGRIDAD | | | | | |
|--|--------------------------------------|--|------|-------------------------|------------------|
| SUBCOMPONENTE / FASE | NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD | | META | DEPENDENCIA RESPONSABLE | FECHA PROGRAMADA |

Innovamos para mejorar

| | | | | |
|---|--|---|---|--------------|
| <p>Subcomponente 1 Estrategia de Comunicación (Promoción, difusión, sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores)</p> | <p>1.1 Diseñar e implementar estrategia de Medios Internos y el Brief Campaña Comunicación al para la promoción, difusión, socialización y sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores, entre todos sus servidores como: Pagina Web, boletines al día, descansa pantallas, afiches en los ascensores, pendón de valores, videos, web series, grupos de WhatsApp etc.</p> | <p>Equipos de integridad para promover la sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores 10 acciones</p> | <p>Subdirección Administrativa Talento Humano Sistemas (Conformación de equipo de integridad)</p> | <p>ANUAL</p> |
| <p>Subcomponente 2 Acciones de Interiorización y apropiación del Código de integridad</p> | <p>2.1 Incluir en la agenda del programa de socialización organizacional (inducción y reinducción) el código de integridad para la promoción e interiorización de los 6 valores orientadores de la entidad.</p> | <p>(1) socialización organizacional para la promoción e interiorización de los 6 valores de la entidad.</p> | <p>Subdirección Administrativa Talento Humano</p> | <p>ANUAL</p> |
| | <p>2.2 Realizar promoción y acompañamiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción de la plataforma EVA Función Pública.</p> | <p>(1) acciones de acompañamiento, promoción y seguimiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción.</p> | <p>Subdirección Administrativa Talento Humano</p> | <p>ANUAL</p> |
| | <p>2.3 Articular la promoción del Código de Integridad con las actividades a realizar en el Marco del día del Servidor Público.</p> | <p>(2) actividades de promoción del Código de Integridad articuladas con la celebración del día del Servidor Público.</p> | <p>Subdirección Administrativa Talento Humano</p> | <p>ANUAL</p> |

6. MONITOREO Y SEGUIMIENTO

Cada responsable del componente y su equipo deben monitorear y evaluar permanentemente las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación del PAAC

Le concierne así mismo a la Subdirección administrativa realizar el monitoreo y a la Oficina de Control Interno efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Fechas de monitoreos, seguimientos y publicación:

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento 3 veces al año- cuatrimestral, así:

Primer seguimiento:

Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de mayo.

Segundo seguimiento:

Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de septiembre.

Tercer seguimiento:

Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días del mes de enero.

Innovamos para mejorar

Retrasos:

En caso de que la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, detecte retrasos o demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el Cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informarle al responsable para que se realicen las acciones orientadas a cumplir la actividad de que se trate.

Se establece a los (29) Veintinueve días del mes de enero de 2024



ALEJANDRA HOYOS CARVAJAL
Subdirectora Administrativa
Res No. 031 del 07 de febrero de 2023