

2025

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



ALCALDÍA DE
BUCARAMANGA

Caja de
Previsión Social
Municipal

CPSM

Versión 0

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

Dirección General

Alejandra Serrano R.

Gestión Dirección y Planeación

Adriana Carreño Sánchez

Gestión de Calidad

Liliana M. Delgado Castellanos



	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 1 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. OBJETIVO	2
2.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
3. ALCANCE	3
4. GLOSARIO	4
5. MARCO LEGAL	4
6. DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES PAAC	7
6.1 PRIMER COMPONENTE	7
6.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.....	7
6.1.2 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGOS	8
6.1.3 CONSTRUCCIÓN DE MAPAS DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	9
6.1.4 CONSULTA Y DIVULGACIÓN.....	9
6.1.5 MONITOREO Y REVISIÓN	10
6.2 SEGUNDO COMPONENTE	11
6.2.1 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES	11
6.3 TERCER COMPONENTE	12
6.3.1 RENDICIÓN DE CUENTAS.....	12
6.4 CUARTO COMPONENTE	19
6.4.1 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	19
6.5 QUINTO COMPONENTE	21
6.5.1 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	21
6.6 SEXTO COMPONENTE	22
6.6.1 INICIATIVAS ADICIONALES	22
7. MONITOREO Y SEGUIMIENTO	25

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 2 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

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. OBJETIVO

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

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 3 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

estrategias para el mejoramiento de la atención al ciudadano y la lucha contra la corrupción de manera efectiva.

2.1 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.

3. ALCANCE

En este plan se presenta las acciones a desarrollar durante la vigencia 2025 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.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 4 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

4. GLOSARIO

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano: Plan que contempla la estrategia de lucha contra la corrupción que debe ser implementada por todas las entidades del orden nacional, departamental y municipal. Según los lineamientos contenidos en el artículo 73 de la Ley 1474 de 201110, el Mapa de Riesgos de Corrupción hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Riesgo de Corrupción: Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado

Política de la Administración del riesgo: hace referencia al propósito de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.¹⁵ Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

5. MARCO LEGAL


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”.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 5 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

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

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

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

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 6 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

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.

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.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 7 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

6. DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES PAAC

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.


En ese sentido se denotan los siguientes componentes en el PAAC

6.1 PRIMER COMPONENTE

6.1.1 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y 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

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 8 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	




Fuente: Esquema de desarrollo del mapa de riesgos- DAFP

6.1.2 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL 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.

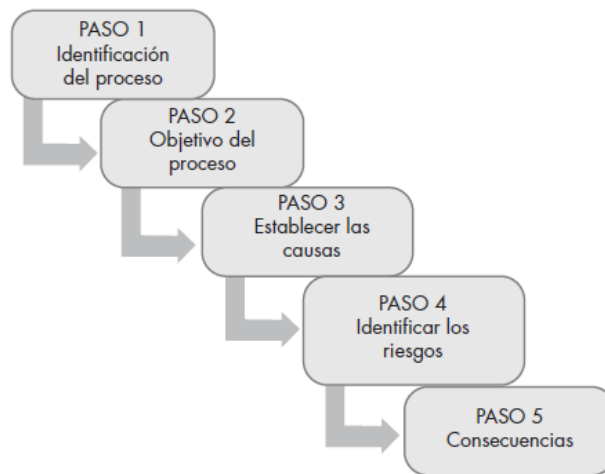
Para más información consultar la Política de administración de riesgos de la CPSM; [POLITICA DE LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO](#)

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 9 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

6.1.3 CONSTRUCCIÓN DE MAPAS 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

6.1.4 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.


	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 10 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

6.1.5 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
Subcomponente / proceso 1 Política Integral 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	Dirección General Subdirección Administrativa	31/01/2025
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 Control Interno	31/01/2025
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	31/01/2025
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1 Monitorear cuatrimestralmente los riesgos de corrupción (incluye ajustes) como	Monitoreos realizados a Mapa de Riesgos de corrupción	Subdirección Administrativa	CUATRIMESTRAL

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 11 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

		primera línea de defensa			
	4.2	Implementar planes de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de gestión y de corrupción	Planes de mejoramiento	Subdirección Administrativa Control Interno	CADA VEZ QUE SE REQUIER A
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	Control Interno	CUATRIMESTRAL


6.2 SEGUNDO COMPONENTE

6.2.1 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.

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 12 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	


Para más información revisar la Política de racionalización de tramites de la CPSM: [POLITICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES](#)

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, su estrategia de racionalización	100% de tramites registrados en SUIIT	Subdirección Administrativa	31/01/2025
	1,2	Informe de monitoreo del SUIIT Trimestral	Rendir informe trimestral información de los tramites CPSM en el SUIIT	Subdirección Administrativa	TRIMESTRAL
	1,3	Informe de seguimiento del SUIIT Trimestral	Seguimiento a la información reportada en el aplicativo SUIIT	Control Interno	TRIMESTRAL

6.3 TERCER COMPONENTE

6.3.1 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

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 13 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	


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 7:00 am a 4:00pm, 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 página web institucional en el menú participa: [Rendiciondecuentas | CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA](#)

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	1.2 Elaborar y socializar estrategia de rendición de cuentas 2025 para la CPSM (definición de Cronograma y responsabilidades)	una (1) estrategia de rendición de cuentas 2025 establecida	Dirección General Subdirección Administrativa	31/01/2025

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 14 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS

				ETAPAS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS				
COMPONENTES		ACTIVIDAD	RESPONSABLE	Aprestamiento	Diseño	Preparación	Ejecución	Seguimiento y Evaluación
Condiciones idóneas para la promoción de la participación ciudadana en la Rendición de Cuentas CPSM	INFORMACIÓN	Planea y define la fecha de realización de la rendición de cuentas	Director General	X				
		Gestionar, organizar y planear la transmisión de la rendición de cuentas a los grupos de valor	Profesional en Sistemas		X	X		
		Gestionar piezas publicitarias con oficina de comunicación AB Y/O donde se requiera	Director General - Profesional en Sistemas		X	X		
		Publica la invitación en la página web y las redes sociales de la CPSM	Profesional en Sistemas				X	
		Convoca a los grupos de valor, mediante correo electrónico u otros medios de comunicación promoviendo la participación en la Rendición de Cuentas	Secretaria Ejecutiva				X	



PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN

Código: GDP-P002

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 0

Pág. 15 | 28

Fecha Aprobación: 30/01/2025

	Remitir por canales oficiales el link de transmisión de la Rendición de Cuentas (correo electrónico (copia oculta) y WhatsApp)	Secretaria Ejecutiva			X		
	Informe preliminar sobre la gestión de los procesos Financiero, Jurídico y contractual y administrativo, así como el informe de PQRSD.	Subdirecciones (Financiera, jurídica y contractual y administrativa)			X		
	Consolida los informes enviados por las subdirecciones y elabora el informe preliminar de rendición de cuentas que remitirá a la Dirección general	Secretaria Ejecutiva			X		
	Revisa y aprueba el informe de Rendición de Cuentas y solicita que se remita el informe a los grupos de valor mediante correo electrónico (copia oculta)	Director General			X		



PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN

Código: GDP-P002

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 0

Pág. 16 | 28

Fecha Aprobación: 30/01/2025

	Remite informe de Rendición de cuentas mediante correo electrónico (copia oculta) a los grupos de valor, con (3) días de antelación, previo a la rendición de cuentas para que ellos conozcan el informe y formulen las preguntas a que haya lugar.	Secretaria Ejecutiva			X		
	Formularán las preguntas con base en el informe y las remitirán a la CPSM mediante alguno de los canales de comunicación en las fechas establecidas	Grupos de valor				X	
	Recopila las preguntas formuladas por los grupos de valor en referencia al informe enviado, las cuales serán entregadas al director para que sean resuelta en la rendición de cuentas.	Secretaria Ejecutiva				X	



PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN

Código: GDP-P002

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 0

Pág. 17 | 28

Fecha Aprobación: 30/01/2025

DIALOGO	Realiza la rendición de cuentas en la fecha programada. (Teniendo en cuenta el orden del día, según lo programado en la Rendición de cuentas)	Director General					X		
	Hará seguimiento a la rendición de cuentas de forma permanente en pro del buen funcionamiento de la plataforma.	Profesional en Sistemas					X		
	Realizar el monitoreo a la plataforma youtube y whatsapp en relación a las preguntas realizadas en el momento de la rendición, quien comunicara a la directora para que sean resueltas.	Secretaria Ejecutiva						X	
	En el proceso de la rendición de cuentas, remitirá el link de la asistencia y la encuesta de satisfacción.	Secretaria Ejecutiva						X	
	Publicará en la página web el link de grabación de la Rendición de cuentas, así como los	Profesional en Sistemas						X	



PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN

Código: GDP-P002


PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

Versión: 0

Pág. 18 | 28

Fecha Aprobación: 30/01/2025

	resultados de la encuesta de satisfacción.							
RESPONSABILIDAD	Realizar Acta de mipg donde se plasme la realización de la rendición de cuentas, así como las evidencias pertinentes	Comité MIPG						X
	Realizar Informe de seguimiento a la rendición de cuentas en cada semestre, el cual será publicado en página web. (Informes de control interno)	Control Interno						X

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 19 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

6.4 CUARTO COMPONENTE


6.4.1 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.

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	7:00am a 4:00 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/	

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 20 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

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	28/02/2025
	2.1	Capacitar al personal de atención a la ciudadanía en temas de atención a población diferencial.	1 capacitación semestral	Subdirección Administrativa	SEMESTRAL
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.2	Mantener los aplicativos de Cesantías y PQRSD en funcionamiento para la radicación de solicitudes, correo electrónico >(ventanilla única) , WhatsApp	Mantenimientos a los aplicativos	Profesional Universitario Sistemas	TRIMESTRAL
	3.1	Realizar capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía.	1 capacitación semestral	Subdirección Administrativa	SEMESTRAL
Subcomponente 3 Talento humano	4.1	Realizar informe del consolidado de	Un (1) informe por trimestre	Secretaria Ejecutiva	TRIMESTRAL


 ALCALDE DE BUCARAMANGA Casa de Previsión Social Municipal	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 21 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

Normativo y procedimental		PQRSD radicadas al CPSM (informe de gestión)			
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.	Resultados de indicador de medición encuesta de satisfacción punto 4, con satisfacción igual o superior al 90%. Socializar con las partes interesadas	Secretaria Ejecutiva	TRIMESTRAL
	5.2	Caracterizar la población que acceden a los canales oficiales de atención de la entidad.	Resultados de la Encuesta de Satisfacción General de los usuarios que acceden a los canales de comunicación y socializados con las partes interesadas (Punto 6 encuesta de satisfacción general)	Secretaria Ejecutiva	TRIMESTRAL

6.5 QUINTO COMPONENTE

6.5.1 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

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 22 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	


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
Subcomponente 1 Transparencia y Acceso a la Información	1, 1 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) RESOLUCIÓN_NUMERO_1519_D E_2020, SUS ANEXOS 1 Y 2	(1) Cronograma de trabajo	Profesional Universitario Sistemas	TRIMESTRAL
	1. 2 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 una capacitación semestral	Profesional Universitario Sistemas	SEMESTRAL

6.6 SEXTO COMPONENTE

6.6.1 INICIATIVAS ADICIONALES


 ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Caja de Previsión Social Municipal	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 23 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

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

6.6.1.1 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					
Objetivo Específico: 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.					
SUBCOMPONENTE / FASE	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD		META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
	6.2	Ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones en articulación con las demás dependencias relacionadas	100% del PAA ejecutado	Subdirector Jurídico- subdirector Administrativo- subdirector Financiero- Director General	ANUAL
	6.3	Actualizar el manual de Contratación cuando se requiera según la normatividad legal vigente	Manual de contratación actualizado cuando se requiera	Subdirector Jurídico	CUANDO SE REQUIERA
	6.4	Implementar para los procesos contractuales el uso de las	Implementar el 100% de publicación de los procesos contractuales	Subdirector Jurídico	SEMESTRAL


	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 24 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

		plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente	en las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente (, SECOP II, SIA OBSERVA y página web CPSM)		
			*Reportar links de contratos rendidos.		

6.6.1.2 SEGUIMIENTO 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 Objetivo específico: 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.				
SUBCOMPONENTE / FASE	NOMBRE O DESCRIPCIÓN DE LA ACTIVIDAD	META	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estrategia de Comunicación (Promoción, difusión, sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores)	1.1 Diseñar e implementar estrategia de Medios Internos y el Brief Campaña de Comunicación al para la promoción, difusión, socialización y sensibilización del Código de	Equipos de integridad para promover la sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores 10 acciones	Subdirección Administrativa	ANUAL

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 25 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

		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.			
Subcomponente 2 Acciones de Interiorización y apropiación del Código de integridad	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.	(1) socialización organizacional para la promoción e interiorización de los 5 valores de la entidad.	Subdirección Administrativa	28/02/2025
	2.2	Realizar promoción y acompañamiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción de la plataforma EVA Función Pública.	(1) acciones de acompañamiento, promoción y seguimiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción.	Subdirección Administrativa	CADA VEZ QUE SE REQUIERA

7. 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

	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	Versión: 0	Pág. 26 28
		Fecha Aprobación: 30/01/2025	

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 hábiles del mes de mayo.

Segundo seguimiento:


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

Tercer seguimiento:

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

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.

 <p>ALCALDÍA DE BUCARAMANGA Casa de Previsión Social Municipal</p>	PROCESO DE GESTIÓN DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN		Código: GDP-P002	
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO		Versión: 0	Pág. 27 28
			Fecha Aprobación: 30/01/2025	

CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO					
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
0	30/01/2025	Actualización del contenido, asignación codificación por calidad	Liliana M. Delgado C. <i>Profesional de Calidad</i>	Adriana Carreño Sánchez <i>Subdirectora Administrativa</i> Nubia Esther León Villalba <i>Control Interno</i> Alejandra Serrano Rueda <i>Director General</i>	APROBADO EN COMITÉ MIPG ACTA N° 005 de 2025 del 30/01/2025

COPIA CONTROLADA