

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**VIGENCIA 2021**

**SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA  
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO NORMATIVO .....	4
3. OBJETIVOS .....	6
3.1. OBJETIVO GENERAL .....	6
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	6
4. PLAN ANTICORRUPCIÓN .....	7
4.1. COMPONENTES DEL PLAN .....	8
4.2. Primer Componente: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS .....	8
4.3. Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	11
4.4. Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS .....	13
4.5. Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
4.6. Quinto Componente: PARTICIPACIÓN CIUDADANA .....	17
4.7. INICIATIVAS ADICIONALES.....	18

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 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.

#### **El Plan incluye cinco componentes:**

**Primer Componente:** Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

**Segundo Componente:** Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

**Tercer Componente:** Rendición de cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad incluyendo los temas misionales de la Entidad y que son de interés para la ciudadanía, otras entidades y entes de control a fin de garantizar el fortalecimiento de la transparencia y la recuperación de la confianza de la ciudadanía en el estado.

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**Cuarto Componente:** Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

**Quinto Componente:** Participación Ciudadana: este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

El Plan anticorrupción, Atención y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse. La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga-CPSM entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo

El seguimiento que se ha realizado al plan anticorrupción, ha permitido identificar los riesgos y entrar en contacto con los mismos, proponiendo alternativas para reducirlos; en cuanto al componente de Rendición de Cuentas, la entidad ha iniciado una evolución hacia las Tecnologías de la Información (TICS), que le ha permitido presentar una Audiencia de Rendición de cuentas ágil, versátil, participativa y eficiente no solo a los afiliados de la CPSM sino a la comunidad en general, con una participación histórica en la calificación de la audiencia de más de 30 personas, que permitió la interacción entre las partes, generando importantes espacios de comunicación y participación ciudadana en cada uno de los ejes programáticos presentados en la vigencia 2019 del plan de acción, y que fueron evaluados y ejecutados de forma oportuna y precisa.

## **2. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993: Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 190 de 1995: Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Decreto 2150 de 1995: Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998: Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública.
- 0Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- Decreto 2145 de 1999: Por el cual se dictan normas sobre el Sistema Nacional de Control Interno de las Entidades y Organismos de la Administración Pública.
- Directiva Presidencial 09 de 1999: Lineamientos para la implementación de la política de lucha contra la corrupción.

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Decreto 2593 de 2000: Por el cual se modifica parcialmente el Decreto 2145 de noviembre 4 de 1999.
- Decreto 1537 de 2001: Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993 en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado.
- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- Ley 872 de 2003: Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 850 de 2003: Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
- Decreto 4110 de 2004: Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003, y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- CONPES 3292 de 2004: Por medio del cual se establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la Administración Pública.
- Decreto 3622 de 2005: Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Ley 962 de 2005: 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.
- CONPES 3654 de 2010: Política de Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva a los Ciudadanos.
- Ley 1437 de 2011: Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO - 2015 PÁGINA: 5 de 10.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 del 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.
- Decreto 2641 del 2012: Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto Ley 019 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 1450 de 2012: Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- Decreto 2482 de 2012: Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y gestión.
- 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 943 de 2014, Mediante el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno MECI, para el estado colombiano.
- Decreto 124 del 26 enero de 2016, por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- 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".

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Ley 1755 de 2015: Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1753 de 2015: Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014-2019.
- Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010 Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos.
- Conpes 3785 de 2013 Política Nacional De Eficiencia Administrativa Al Servicio Del Ciudadano y concepto favorable a la Nación para contratar un empréstito externo con la Banca Multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de Eficiencia al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 1499 del 11 septiembre 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.

### **3. OBJETIVOS**

#### **3.1. OBJETIVO GENERAL**

- Adoptar, divulgar y ejecutar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga para la vigencia 2021; mediante la ejecución de actividades concretas encaminadas a fomentar la transparencia en la gestión que permitan la identificación, seguimiento y control oportuno de los riesgos; la sistematización y racionalización de los trámites y servicios de la Entidad; hacer una rendición de cuentas efectiva y permanente; fortalecer la participación ciudadana en todas las etapas de toma de decisiones de la Entidad; y establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano. Lo anterior, en procura de contar con una Entidad que lucha contra la corrupción de manera efectiva, aplicando los principios de transparencia, eficiencia administrativa y buen gobierno.

#### **3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Establecer los riesgos de corrupción a fin de incluirlos en el mapa de riesgos que permita su fácil identificación y la administración y mitigación de los mismos.
- Elaborar Políticas de Administración del riesgo, basadas en los parámetros dispuestos por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), que permitan establecer acciones preventivas y correctivas frente a los riesgos.
- Definir un sistema de seguimiento de los riesgos y presentar la verificación de los mismos dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.

## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

- Identificar los trámites de la entidad y garantizar la accesibilidad de los usuarios a los mismos en pro de fortalecer la gestión de la entidad.
- Promover los espacios y canales de comunicación informativa, en fomento de una cultura de transparencia hacia la comunidad.

### **MISION**

Administrar adecuadamente las cesantías del régimen de retroactividad de los empleados y trabajadores del Municipio de Bucaramanga y sus entes descentralizados afiliados, buscando plenitud en la satisfacción de sus necesidades mediante un excelente esquema de servicio y la mejora continua, dentro de los alcances misionales y estratégicos de la entidad. Optimizar el recaudo de Estampillas de Previsión Social Municipal, apalancando el pago de cesantías generando una disminución del pasivo por cesantías.

### **VISION**

Para el año 2022 La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga-CPSM, será reconocida a nivel local, Departamental y Nacional, como una entidad moderna, con herramientas tecnológicas de operación, información y comunicación, con sentido humano y comprometida a contribuir en la construcción de una ciudadanía incluyente, brindando especial atención a los afiliados, coadyuvando para que sus necesidades que son suplidas con las cesantías retroactivas que administra la Entidad, sean eficientemente gestionadas, llegando a la satisfacción del 100% de las necesidades de los afiliados.

## **4. PLAN ANTICORRUPCION**

En la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga; estamos comprometidos con los principios consignados en la Constitución y la Ley, con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, y por ello impedir, prevenir y combatir el fenómeno de la corrupción con medidas como:

- La identificación de los posibles riesgos de corrupción estableciendo causas y definiendo controles preventivos.
- La generación de espacios para la participación ciudadana, asegurando la visibilidad de la gestión de la Entidad y la interrelación con los grupos de interés.
- Existe un área encargada de recibir, reasignar y hacer seguimiento continuo a los trámites y servicios y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- El cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad de la entidad cuya finalidad es incentivar la sana convivencia, generar una transformación cultural en la Entidad promoviendo un comportamiento ético.
- Definir el instrumento índice de información de carácter clasificada y reservada para las dependencias que manejan documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Trabajar en el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta. Adicional a lo anterior, y en el marco de la Política del Sistema Integrado de

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

Gestión, se definieron políticas que apuntan a la Lucha Contra la Corrupción bajo principios de legalidad, transparencia, buen gobierno y lucha contra la corrupción.

### 4.1. COMPONENTES DEL PLAN

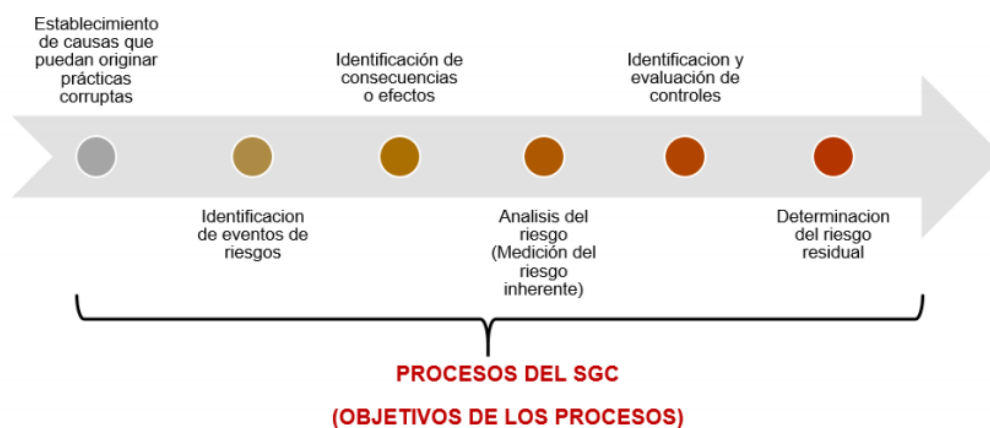
Con el Propósito de dar cumplimiento a la normativa y lineamientos técnicos vigentes impartidos por instancias del Gobierno Nacional sobre los temas de transparencia y participación ciudadana, en especial los establecidos en la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482, 2641 de 2012 y 1499 de 2017, los requisitos del Formulario Único de Registro de Avance a la Gestión –FURAG y los criterios para determinar el índice de transparencia en las entidades públicas, se formuló para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción, y de Atención al Ciudadano de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, el cual está compuesto por cinco (5) componentes:

### 4.2. Primer Componente: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA MITIGARLOS

Se Presenta el Mapa de Riesgos Anticorrupción para la vigencia 2021, este fue realizado de forma participativa por todos los líderes de los procesos teniendo en cuenta los posibles riesgos que se pueden llegar a presentar y el tratamiento para cada uno de ellos.

El mapa de Riesgos de Corrupción fue elaborado bajo los lineamientos, orientaciones y guías para la administración de riesgos, emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública; ajustado específicamente a la metodología emitida en el marco del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, fortaleciendo la identificación y administración de los riesgos de corrupción, estableciendo además un plan de acción para mitigar los mismos y reducir el impacto asociado a su materialización en caso de ocurrir.

Se siguieron los siguientes pasos para la construcción del mapa de riesgos de corrupción, los cuales son coherentes con lo establecido en la “Guía para la Gestión de Riesgo de Corrupción”:



De esta forma, en cumplimiento a la metodología desarrollada e implementada para la Gestión Integral de Riesgos del DNP, entendida como el proceso continuo basado en el conocimiento, evaluación y manejo de los riesgos que mejoran la toma de decisiones organizacionales, se identifican las posibles causas de cada



## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

riesgo, se realiza la valoración del riesgo inherente (a través de la evaluación de probabilidad e impacto antes de aplicación de controles) y se determinan los controles necesarios para evitarlos o reducirlos, teniendo en cuenta que la base de la estrategia anticorrupción, debe estar encaminada a la prevención de la misma. Con la identificación de controles y su valoración, se establece el nivel de riesgo después de controles (riesgo residual), con lo cual se identifica la zona de riesgo definitiva, que nos provee la información, sobre los riesgos cuyos controles deben ser fortalecidos o complementados.

La política para la administración integral de riesgos establece las opciones para tratar y manejar los riesgos basado en la valoración de los mismos, es decir refleja la posición, de la Dirección para el tratamiento de los riesgos identificados, razón por la cual, las acciones tenidas en cuenta para la administración de los riesgos de corrupción en la CPSM son: evitar o reducir cada riesgo, situación que se verifica, mediante un seguimiento periódico de los mismos y de los controles aplicados.

Así, conforme con la metodología descrita para la identificación y valoración de riesgos de corrupción de la CPSM, se cuenta con la matriz de riesgos de corrupción diseñada para la vigencia 2021 con sus respectivas medidas de mitigación y seguimiento.

La implementación del mapa de riesgos será monitoreada por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación y seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, quien realizará el seguimiento cuatrimestral de los riesgos institucionales; lo cual dará lugar a recomendaciones preventivas, correctivas y/o de mejora a implementar por parte de los responsables de los procesos.

El componente de riesgos para el 2021, se concentra en realizar sensibilizaciones internas, revisión del 100% de los riesgos, actualización de la matriz de riesgos y publicación en la página web. Consolidación cada cuatro meses del resultado de la revisión efectuada por los procesos a sus riesgos de corrupción, aplicando ajustes en el Mapa, en caso de que se requieran y quedará de la siguiente forma:

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
POLITICA DE ADMINISTRACION DE RIESGOS	1.1	Actualizar la política de la gestión del riesgo de la CPSM.	1 publicación en la página web de la política de Gestión del Riesgo.	Subdirección Administrativa	30/06/2021		
CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION	2.1	Consolidación y construcción del mapa de riesgos anticorrupción	1 mapa de riesgos Anticorrupción	Subdirección Administrativa y Responsable de los procesos	08/03/2021		
CONSULTA Y DIVULGACION	3.1	Publicación y difundir a través de la página web de la entidad y correo el plan anticorrupción y mapa de riesgos de la CPSM	Mapa de Riesgos publicado en página web.	Oficina de Sistemas.	08/03/2021		
MONITOREO Y REVISION	4.1	Revisión del mapa de riesgos con los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo con el fin de ajustarlo o no.	Documento ajustado	Responsables de los procesos.	08/07/2021		
SEGUIMIENTO	5.1	Seguimiento y control del mapa se Riesgos de corrupción	3 informes de revisión	Jefe de Control Interno.	Abril, Julio y Diciembre		

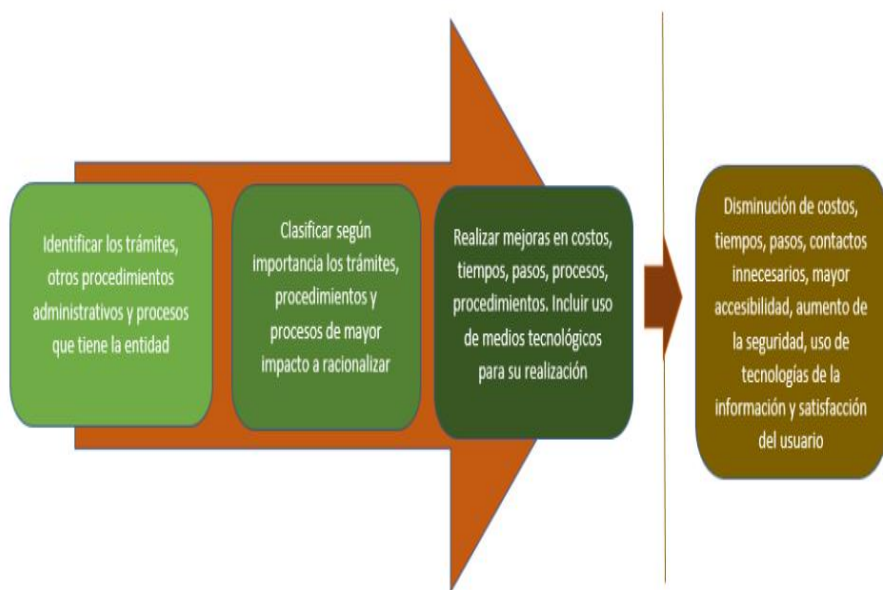
## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.3. Segundo Componente: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Esta estrategia desea lograr la simplificación, estandarización, automatización y optimización de los trámites existentes, así como garantizar el acercamiento del ciudadano con los servicios que presta la entidad, mediante la eficiencia de sus procedimientos y la modernización de su estructura administrativa y tecnológica; los cuales serán atendidos mediante:

- Se estandarizarán las solicitudes de cesantías mediante el correo electrónico de la Entidad, como medio expedito para los afiliados.
- Generación de espacios virtuales como el “chat Virtual “de la página web de la entidad que tendrá horario de atención a la comunidad y los afiliados en la jornada laboral de la CPSM, es decir, de 7:30 am-12:00 m y de 2:00 pm-5:00pm.

Para lo cual se tendrán en cuenta las siguientes fases:



Quedando diseñada la matriz, así:

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA						
COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
CESANTÍAS DEL RÉGIMEN DE RETROACTIVIDAD	1.1	Mejorar el tiempo de respuesta a las solicitudes de cesantías, presentados por los afiliados a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga mediante encuestas realizadas a los afiliados	4- Análisis del indicador de las encuestas realizadas a los afiliados	Tesorería General	Trimestral	
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	2.1	digitalización de documentos y la gestión documental, a través del sistema de información, que permita la utilización de documentos en línea, para mejorar la prestación del servicio	Documentos digitalizados	Subdirección Administrativa y. Responsable de los procesos	Enero a diciembre	
RECEPCIÓN DE TRAMITES DE PQRSF	3.1	Facilita a través de la página Web y correo electrónico el acceso a la consulta virtual de los diferentes tramites y procedimientos de la CPSM como de las quejas y reclamos	Reportes trimestrales de Consultas a la página web. Y correo institucional	Subdirección Administrativa	Trimestral	

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.4. Tercer Componente: RENDICIÓN DE CUENTAS

Se estructura como un proceso de interacción, donde se utilizan herramientas metodológicas, prácticas y tecnológicas para explicar y dar a conocer los resultados de la gestión Administradora de las cesantías que tiene por objeto la CPSM, a los ciudadanos, sociedad civil, organismos de control y otras entidades públicas.

La estrategia apunta a divulgar información de la forma más clara y concreta, sobre la gestión de la CPSM, para lo cual se utilizan diferentes canales como: página web de la Entidad, redes sociales, medios de comunicación, boletines y ruedas de prensa entre otros; atendiendo los objetivos establecidos en el Conpes 3654, Política Nacional de Rendición de Cuentas que se presenta a continuación:

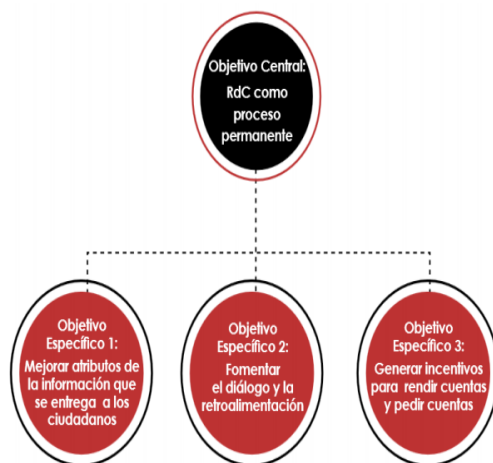


Figura 14. Objetivos del Conpes 3654, Política Nacional de Rendición de Cuentas.

Fuente: Documento Conpes 3654 abril 2010 Departamento Nacional de Planeación (DNP).

A través de los siguientes medios y canales se informa a los grupos de valor las actividades, avances de los programas y todos los temas relacionados con la CPSM:

- Página web de la Entidad: <https://www.cpsmbga.gov.co/wp/>
- Audiencia para la Rendición de Cuentas a los afiliados y la comunidad en general de la vigencia, por medio de canales interactivos, y uso de las Tecnologías de la Información TICS

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	1.1	Generar y publicar los informes de la gestión en el portal institucional	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Dirección General y Sistemas	Anual		
	2.1	Presentar la rendición pública de cuentas ante los afiliados medios de comunicación y comunidad en general	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Dirección General y Sistemas	Anual		
	3.1	Generar y publicar mensualmente la información financiera de la entidad	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Subdirección Financiera y Sistemas	Mensual		
	4.1	Mantener en el portal institucional el Link para la atención de QRPSF	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Secretaría Ejecutiva y Sistemas	Semestral		
PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL	5.1	Hacer pública la planificación y gestión de la adquisición y prestación de bienes y servicios requeridos por la Caja. Ley 1712 de 2014	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Subdirección Jurídica	Anual		
	6.1	Disponer de un correo electrónico para gestión del proceso contractual	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Sistemas	Diario		
	7.1	Invitar a las veedurías y grupos significativos de ciudadanos objeto de los servicios de la Caja para que vigilen la gestión contractual Cuando aplique el proceso	Página web Link transparencia y acceso a la información pública	Subdirección Jurídica y Subdirección Administrativa	De acuerdo a los procesos contractuales que se realicen por la Caja		

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

### 4.5. Cuarto Componente: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga-CPSM, a través de la Subdirección Administrativa está comprometida en brindar un trato digno a sus afiliados y ciudadanos con el fin de contribuir al fortalecimiento de un Estado transparente, consolidando los mecanismos de participación y los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer sus expectativas.

En cumplimiento de lo establecido en la Constitución Nacional, el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y Ley 1577 de 2015 y carta de trato Digno, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

La CPSM proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad quien presta un servicio oportuno y se da respuesta inmediata al ciudadano. Los canales de atención más frecuentemente usados por la CPSM son: presencial, correo electrónico, telefónico, de correspondencia (impreso) y virtual.

Los mecanismos implementados para la atención al ciudadano en la CPSM son:

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	DESCRIPCION
Presencial	Atención personal	Entrada 8 Local 106 Plaza Mayor- Ciudadela Real de Minas	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se brinda información de manera personalizada a cada afiliado y se direcciona a la dependencia competente
Escrito	Radicación de correspondencia	Entrada 8 Local 106 Plaza Mayor- Ciudadela Real de Minas	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se recibe y se radica la correspondencia dándole el tramite pertinente a cada uno.
Correo electrónico	Correo institucional	Contactenoscpms.gov.co	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se recibe y radica la correspondencia, direccionándola al competente.
Telefónico	Línea fija y celular	6441625 - 3212173937	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se brinda información, orientación y asesoría frente a los tramites que se llevan en la Entidad
Electrónico	Página web	<a href="https://www.cpsmbga.gov.co/wp/">https://www.cpsmbga.gov.co/wp/</a>	Lunes a viernes 7:30 a.m – 12:00 m 1:00 pm-5:00 p.m	Se encuentra la información general de la CPSM

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISIÓN SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
DIRECCIÓN Y PLANEACIÓN	1.1	Mejorar la gestión, custodia y tenencia, control y disposición de la comunicación e información de la Caja que garantice la oportuna atención al Ciudadano	Actualización archivístico y organización unidades documentales	Subdirección Administrativa y Técnico de administrativo	30-12-2021		
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Canalización a través de la Ventanilla única para las diferentes solicitudes interpuestas por los ciudadanos	1 informe trimestral de Control de solicitudes radicadas a través del sistema de información	Secretaria Ejecutiva	trimestral		
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	3.1	Incluir en el programa de capacitación y reinducción temas relacionados con la atención al ciudadano	2 capacitaciones	Subdirección Administrativa	anual		
	4.1	Mantener publicado el manual de funciones y de competencias laborales como también el reglamento interno de la Caja para que la ciudadanía conozca las responsabilidades de cada servidor	Página web Link transparencia y acceso a la información publica	Subdirección Administrativa	anual		
	5.1	Actualizar la información en las páginas del SECOP, SIGEP y CNSC	Página web Link transparencia y acceso a la información publica	Subdirección Administrativa	Cada vez necesario y según requerimientos		



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

### 4.6. Quinto Componente: PARTICIPACIÓN CIUDADANA

De acuerdo con lo establecido en “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2”, y teniendo en cuenta que la CPSM, está comprometida con garantizar el derecho fundamental de acceso de la información pública regulada por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, a través de la inclusión de productos y actividades encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso de la información de los afiliados y comunidad en general; se presenta:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA							
COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACION							
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	Porcentaje de Cumplimiento	Evidencia del Avance
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA	1	Plan de Adquisiciones, PAC y Modificaciones Anuales cuando se requiera.	Publicación WEB Transparencia y Acceso a la Información Pública Publicación SECOP	Subdirección Administrativa Subdirección Financiera	31 de enero de 2021		
	2	Procesos de Contratación, Ejecución y Supervisión	Publicación WEB Transparencia y Acceso a la Información Pública Publicación SECOP	Dirección General, subdirección Jurídica, subdirección Administrativa y Sistemas	de enero a diciembre		
	3	Cumplimiento De las estrategias de gobierno en línea GEL (lineamiento 1712 de 2014)	Informe Trimestral	Sistemas, Subdirección Administrativa; Jefe Oficina Control Interno	Abril, Julio, Octubre Enero		
LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA	1	Cumplimiento de los procedimientos de tramites de las PQRSF	100% Gestión de Solicitudes	Subdirección Administrativa	Cuando se Presenten		
	2	Servicio al Cliente	Encuesta de Satisfacción	Todas las dependencias	Seguimiento permanente		
ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION	1	Sistema a de Gestión Documental (Conservación Documentos Públicos)	Publicación WEB	Subdirección Administrativa	Dos veces por año		

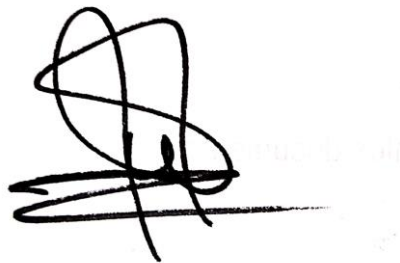
## **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

### **4.7. INICIATIVAS ADICIONALES**

Las entidades deberán contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido la entidad debe incluir dentro de su planeación estrategias de integridad, espacios de participación ciudadana y el uso eficiente y racional de los recursos físicos, tecnológicos y humanos al interior de la entidad.

- Realizar campañas virtuales sobre el uso eficiente y racional del papel, las fotocopias y el servicio de energía en la entidad, promoviendo una conciencia ecológica y sostenible en la entidad

A los treinta días del mes de diciembre de 2020.



**MARIA DE LOS ANGELES ALQUICHIRE FUENTES**

Subdirectora Administrativa (d)  
Res No. 092 de 17 de Abril de 2020