

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 1 de 23	

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



VIGENCIA
2024

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 2 de 23	

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE.....	3
3. GLOSARIO	3
4. MARCO LEGAL	4
5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA.....	6
6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
6.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	7
6.1.1. Subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción.....	7
6.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.....	10
6.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS	16
6.4. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	18
6.5. COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
6.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES	23
7. ANEXOS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO	23
8. HISTORIAL DE CAMBIOS.....	23

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 3 de 23	

1. OBJETIVO

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

2. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2024 es aplicable a todos los procesos del Cuerpo Oficial de Bomberos de Bucaramanga.

3. GLOSARIO

- **Análisis de riesgo:** Elemento de control que permite establecer la probabilidad de ocurrencia de los eventos positivos y/o negativos y el impacto de sus consecuencias, calificándolos y evaluándolos.
- **Consecuencia:** Es el resultado de un evento expresado cualitativa o cuantitativamente, sea este una pérdida, perjuicio, desventaja o ganancia, frente a la consecución de los objetivos de la entidad o el proceso.
- **Corrupción:** Abuso de posiciones de poder o de confianza, para el beneficio particular en detrimento del interés colectivo, realizado a través de ofrecer o solicitar, entregar o recibir bienes o dinero en especie, en servicios o beneficios, a cambio de acciones, decisiones u omisiones.
- **Evento:** Incidente o situación que ocurre en un lugar determinado durante un periodo de tiempo determinado. Este puede ser cierto o incierto y su ocurrencia puede ser única o ser parte de una serie.
- **Frecuencia:** Medida de ocurrencia de un evento expresado como la cantidad de veces que ha ocurrido un evento en un tiempo dado.
- **Identificación del riesgo:** Elemento de control, que posibilita conocer los eventos potenciales, estén o no bajo el control de la entidad pública, que ponen en riesgo el logro de su misión, estableciendo los agentes generadores, las causas y los efectos de su ocurrencia.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 4 de 23	

- **Información pública:** Todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen
- **Impacto:** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad
- **Pérdida:** Consecuencia negativa que trae consigo un evento.
- **Probabilidad:** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo.
- **Reducción del riesgo:** Aplicación de controles para reducir las probabilidades de ocurrencia de un evento y/o su ocurrencia.
- **Riesgo:** Efecto o desviación respecto a los objetivos esperados.
- **Riesgo de corrupción:** Efecto o situación de que, por acción u omisión, uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.
- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción.

4. MARCO LEGAL

- **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 489 de 1998:** Estatuto Básico de Organización y Funcionamiento de la Administración Pública. Capítulo VI. Sistema Nacional de Control Interno.
- **Ley 962 de 2005:** “Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
- **Ley 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.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 5 de 23	

- **Ley 1581 de 2012:** Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- **Decreto Ley 019 de 2012:** Por el cual se dictan nomas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración 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.
- **Ley 1757 de 2015:** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- **Decreto Ley 2106 de 2019:** Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
- **Ley 2080 de 2021:** Por medio de la cual se reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso administrativo -Ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.
- **Ley 2195 de 2022:** Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 2641 del 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 943 de 2014:** Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- **Decreto 1081 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República.
- **Decreto 1083 de 2015:** Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 124 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".
- **Decreto 1166 de 2016:** "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 6 de 23	

2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

- **Decreto 1499 de 2017:** Por 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.
- **Decreto 612 de 2018:** Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.
- **Decreto 230 de 2021:** Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.
- **Resolución 1519 de 2020 Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones:** 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.
- **Resolución 455 de 2021 Departamento Administrativo de la Función Pública:** “Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020”.
- **Circular Externa No. 100-020 Departamento Administrativo de la Función Pública:** Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2022.

5. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual Único de Rendición de Cuentas versión 2.
- Guía: “Estrategia Nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción – Versión 2”.
- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versión 4

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 7 de 23	

- Guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas – Versión 5

6. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios. No implica para las entidades realizar actividades diferentes a las que ya vienen ejecutando en desarrollo de dichas políticas. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano lo integran las siguientes políticas públicas:

- 1) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.
- 2) Racionalización de Trámites.
- 3) Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano.
- 4) Rendición de Cuentas.
- 5) Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.
- 6) Iniciativas Adicionales.

6.1. COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos.

6.1.1. Subcomponentes o procesos de la estrategia de Gestión del Riesgo de Corrupción

6.1.1.1. Política de Administración de Riesgos

Hace referencia al propósito de la Dirección General de gestionar el riesgo. Esta política debe estar alineada con la planificación estratégica de Bomberos de Bucaramanga, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

6.1.1.2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción

1) Identificación de Riesgos de Corrupción

Tiene como principal objetivo conocer las fuentes de los riesgos de

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 8 de 23	

corrupción, sus causas y sus consecuencias.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

- a) **Contexto:** Es necesario determinar los factores externos e internos que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad. Las condiciones externas pueden ser económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas. Por su parte, las internas se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas y proyectos, procesos y procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.
- b) **Construcción del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad pública.

Pasos:

- **Procesos:** El Mapa de Riesgos de Corrupción se ha elaborado sobre los siguientes procesos:
 - ✓ Operaciones
 - ✓ Prevención y seguridad
 - ✓ Capacitación y formación
 - ✓ Gestión del talento humano
 - ✓ Control interno
 - ✓ Gestión documental
 - ✓ Gestión recursos físicos
 - ✓ Protección de datos personales
 - ✓ Atención al ciudadano
 - ✓ Gestión administrativa y financiera
 - ✓ Tecnologías de la información
 - ✓ Gestión estratégica
 - ✓ Gestión jurídica y contractual
- **Causas:** Se busca de manera general determinar una serie de situaciones que, por sus particularidades, pueden originar prácticas corruptas.
- **Consecuencias:** Son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 9 de 23	

2) Valoración del Riesgo de Corrupción

a) **Análisis del Riesgo de Corrupción:** Se orienta a determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o su impacto.

- **Probabilidad.** Es la oportunidad de ocurrencia de un evento de riesgo. Se mide según la frecuencia (*número de veces en que se ha presentado el riesgo en un período determinado*) o por la factibilidad (*factores internos o externos que pueden determinar que el riesgo se presente*).
- **Impacto.** Son las consecuencias o efectos que puede generar la materialización del riesgo de corrupción en la entidad.

b) **Evaluación del Riesgo de Corrupción:** Su objetivo es comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos, para determinar la zona de riesgo final.

Pasos:

Determinar la naturaleza de los controles. Estos pueden ser:

- **Preventivos:** se orientan a eliminar las causas del riesgo para prevenir su ocurrencia o materialización.
- **Detectivos:** aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- **Correctivos:** aquellos que permiten restablecer la actividad, después de detectado el evento no deseado. Permiten modificar las acciones que determinaron su ocurrencia.
- **Determinar si los controles están documentados:** Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.
- **Determinar las clases de controles**
 - ✓ **Manuales:** políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 10 de 23	

- ✓ Automáticos: utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

3) Consulta y Divulgación

Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación a través de la página web de la entidad.

4) Monitoreo y Revisión

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo haciendo públicos los cambios.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos.

En esta fase se debe:

- Garantizar que los controles son eficaces y eficientes.
- Obtener información adicional que permita mejorar la valoración del riesgo.
- Analizar y aprender lecciones a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
- Detectar cambios en el contexto interno y externo.
- Identificar riesgos emergentes.

5) Seguimiento

La Oficina de Control Interno adelantará el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción.

6.2. COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Las mejoras deberán estar encaminadas a reducir costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos, reducir los riesgos de corrupción o la corrupción en sí misma y a generar esquemas no presenciales de acceso al trámite a través del uso de correos electrónicos, internet, páginas web, entre otros.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 11 de 23	

En este sentido, la mejora en la prestación de los servicios por parte de Bomberos de Bucaramanga se logrará mediante la modernización y el aumento de la eficiencia y eficacia de sus procesos y procedimientos.

Para la formulación de la estrategia de racionalización de trámites, primero se hace necesario diferenciar entre **Trámite** y **Otro Procedimiento Administrativo** de cara al ciudadano, partiendo de las siguientes definiciones:

- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos ante Bomberos de Bucaramanga, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o un servicio prestado por la entidad.

Un trámite se caracteriza por cumplir con las siguientes condiciones:

- ✓ Hay una actuación del ciudadano (persona natural – persona jurídica).
- ✓ Tiene soporte normativo.
- ✓ El ciudadano ejerce un derecho o cumple una obligación.
- ✓ Hace parte de un proceso misional de la entidad.
- ✓ Se solicita ante Bomberos de Bucaramanga.
- ✓ Es oponible (demandable) por el ciudadano.

- **Otro Procedimiento Administrativo:** Conjunto de acciones que realiza el ciudadano de manera voluntaria, para obtener los servicios que ofrece Bomberos de Bucaramanga. Se caracterizan porque no son obligatorios y porque por lo general no tienen costo. En caso de tenerlo, se debe relacionar el respectivo soporte legal que autoriza el cobro.

En la mayoría de los casos estos procedimientos administrativos están asociados con un trámite, ya que de este se pueden generar acciones de consulta, certificaciones, constancias, entre otras, los cuales acreditan el resultado de un trámite.

Un procedimiento administrativo de cara al ciudadano se caracteriza por:

- ✓ En la mayoría de los casos está asociado al resultado de un trámite.
- ✓ Generalmente no tiene costo.
- ✓ No es obligatoria su realización para el ciudadano.

FASES DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

1. **Identificación de trámites:** Bomberos de Bucaramanga debe establecer el inventario de trámites propuestos por la Función Pública y registrarlos en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 12 de 23	

- 2. Priorización de trámites:** Bomberos de Bucaramanga debe analizar variables externas e internas que afectan el trámite y que permiten establecer criterios de intervención para la mejora del mismo.

Para la priorización de trámites se deben focalizar aquellos aspectos que son de mayor impacto para la ciudadanía, que mejoren la gestión de la entidad, aumenten la competitividad del país y acerquen el Estado al ciudadano.

En este sentido, existen variables o factores internos y externos que inciden sobre los resultados de la gestión de las entidades, dentro de las cuales se encuentran:

Factores Externos

- **Plan Nacional/Departamental/Municipal de Desarrollo:** Es el instrumento formal y legal por medio del cual se trazan los objetivos del Gobierno permitiendo la subsecuente evaluación de su gestión. Los pilares del presente Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 son, entre otros: i) Educación, ii) Equidad, y iii) Paz.
- **Haciendo Negocios (Doing Business):** Referente internacional que mide la capacidad de hacer negocios y crear empresa dentro de un contexto comparativo, tanto para las entidades del orden nacional como territorial.

Así mismo, define mecanismos de comparación entre diversos municipios del país que se convierten en referente para obtener mejores prácticas a replicar por parte de las entidades públicas sobre ciertos trámites empresariales, contribuyendo a aumentar la productividad, acelerar el crecimiento y desarrollo económico, así como a estimular la competitividad del país.

Los trámites que incluye doing business son:

- ✓ Apertura de Empresas.
 - ✓ Obtención de permisos de construcción.
 - ✓ Registro de la propiedad.
 - ✓ Pago de impuestos.
 - ✓ Comercio transfronterizo (exterior).
- **Comparación con otras entidades (Benchmarking):** Mecanismo mediante el cual las entidades públicas pueden realizar ejercicios de comparación sobre mejores prácticas aplicadas en otras entidades, tanto del orden nacional como territorial, en otros países, y organismos o instituciones públicas internacionales. El objetivo es que las entidades puedan tomar como referente los avances en materia de racionalización que han implementado otros organismos, con el fin de mejorar la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de servicios.
 - **Frecuencia de solicitud del trámite:** Factor que hace referencia al número de veces que se realiza un trámite dentro de un periodo de tiempo y que, para el tema específico de los trámites, está estimado en una frecuencia mensual.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 13 de 23	

- **Encuestas a la ciudadanía:** Mecanismo de participación democrática por medio del cual los usuarios – ciudadanos exponen su percepción o criterio sobre la calidad y oportunidad de los trámites.
- **Auditorías externas:** Hallazgos o acciones de mejora encontradas en los resultados de las auditorías realizadas por los organismos de control, que sirven de referente para realizar mejoras al interior de la entidad.
- **Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias de la ciudadanía:** Toma en cuenta los inconvenientes y quejas que tienen los ciudadanos para realizar los trámites y obtener los productos y servicios de la entidad.

Factores Internos

- **Pertinencia de la existencia del trámite:** Consiste en la reflexión y análisis que debe hacer la institución de si la existencia del trámite tiene sentido o no y si este genera valor agregado a la ciudadanía.
- **Auditorías internas:** Hallazgos o acciones de mejora encontrados en los resultados de las auditorías internas que realizan las entidades, convirtiéndose en insumos que sirven de referente para realizar mejoras en la gestión.
- **Complejidad del trámite:** Asociada a la dificultad que tiene el ciudadano para realizar el trámite producto del excesivo número de pasos, requisitos o documentos innecesarios.
- **Costos:** Considerar los valores que debe pagar el usuario – ciudadano para acceder a un producto o servicio de una entidad en la realización de un trámite. Puede incluir también los costos asociados a las diversas acciones o pasos que debe adelantar el usuario - ciudadano para cumplir con los requisitos asociados al trámite.
- **Tiempos de ejecución:** Corresponde a la duración entre la solicitud del trámite u otro procedimiento administrativo de cara al usuario y la entrega del bien o servicio al solicitante. Aspecto fundamental a tener en cuenta para afianzar la imagen institucional y la calidad del servicio, como, por ejemplo: reducir los tiempos de desplazamientos de los ciudadanos al momento de la ejecución de los trámites y reducir los tiempos de respuesta en general asociados al trámite, entre otros.
- **Acuerdos de nivel de servicio:** Compromiso que busca fijar los niveles de atención y entrega de los productos y servicios a los ciudadanos, teniendo en cuenta la disponibilidad del servicio, oportunidad, calidad del producto, nivel de satisfacción del cliente, cobertura de atención, tiempo de respuesta, horarios de

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 14 de 23	

atención o minutos de espera en cola.

Pueden estar definidos por las leyes, la política de calidad o por iniciativa de la entidad. Es un mecanismo por medio del cual las instituciones miden su misión centrada en el usuario.

- 3. Racionalización de trámites:** Implementación de acciones efectivas que permitan mejorar los trámites a través de la reducción de costos, documentos, requisitos, tiempos, procesos, procedimientos y pasos; así mismo, generar esquemas no presenciales como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de las siguientes actividades:

- **Normativa:** Acciones o medidas de carácter legal que puede producir Bomberos de Bucaramanga para mejorar los trámites, asociadas a la modificación, actualización o emisión de normas, dentro de las cuales están:
 - ✓ **Eliminación de trámites / Otros Procedimientos Administrativos:** Suprimir los trámites que no cuenten con sustento jurídico o carezcan de pertinencia administrativa, por los siguientes conceptos:
 - ✓ **Eliminación por norma:** Cuando por disposición legal se ordena la eliminación del trámite.
 - ✓ **Traslado de competencia a otra entidad:** Cuando ya no corresponde la función a una entidad y se traslada a otra, igualmente por disposición legal.
 - ✓ **Fusión de trámites:** Cuando se agrupan dos o más trámites en uno solo, lo que implica eliminar los demás registros en el Sistema Único de Información de Trámites.
 - ✓ **Reducción, incentivos o eliminación** del pago para el ciudadano por disposición legal.
 - ✓ **Ampliación** de la vigencia del servicio por disposición legal.
 - ✓ **Eliminación o reducción** de requisitos por disposición legal.
- **Administrativa:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 15 de 23	

Se destacan:

- ✓ Reducción de tiempo de duración del trámite.
- ✓ Extensión de horarios de atención.
- ✓ Ampliación de puntos de atención.
- ✓ Reducción de pasos para el ciudadano.
- ✓ Ampliación de canales de obtención del resultado.
- ✓ Estandarización de trámites o formularios: Supone establecer trámites o formularios equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante la entidad.
- ✓ Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.
- **Tecnológica:** Acciones o medidas de mejora (racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones).

Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- ✓ Pago en línea de los trámites.
 - ✓ Formularios diligenciados en línea.
 - ✓ Envío de documentos electrónicos.
 - ✓ Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
 - ✓ Documentos con firma electrónica.
 - ✓ Trámite realizado totalmente en línea.
 - ✓ Cadenas de trámites o ventanillas únicas virtuales (interoperabilidad). Si bien la interoperabilidad está contemplada en la cuarta fase de la Política de Racionalización de Trámites, se considera como acción tecnológica de racionalización.
- 4. Interoperabilidad:** Asociada a compartir información entre Bomberos de Bucaramanga y las entidades estatales y privadas que ejerzan funciones públicas a través de medios físicos o tecnológicos, evitando solicitar dicha información al

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 16 de 23	

usuario mediante mecanismos de certificación de pagos, inscripciones, registros, obligaciones, etc.

Dentro de la interoperabilidad se consideran las cadenas de trámites y las ventanillas únicas.

- **Cadena de trámites:** Serie de consultas, verificaciones o trámites que deben realizarse previamente de manera obligatoria, ante la entidad con el fin de cumplir con los requisitos de un determinado trámite.
- **Ventanilla única virtual:** Sitio virtual desde el cual se gestiona de manera integrada la realización de trámites y procedimientos administrativos de la entidad y de cara al ciudadano, dando la solución completa al interesado para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

6.3. COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía es un ejercicio permanente y transversal que se oriente a afianzar la relación Bomberos de Bucaramanga – Ciudadanía; por tanto, la rendición de cuentas no es únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario es un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la entidad y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

Elementos de la Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas como proceso transversal y permanente se fundamenta en tres elementos o dimensiones:

- **El elemento información:** Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de las metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo nacional, departamental o municipal, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de Bomberos de Bucaramanga.

Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

Esta información debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.

- **El elemento diálogo:** Se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 17 de 23	

Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales - generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

- **El elemento incentivo:** se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

A continuación, se muestra el modelo para formular la Estrategia de Rendición de Cuentas en Bomberos de Bucaramanga:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 3: Rendición de Cuentas				
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Información de Calidad y en Lenguaje Comprensible	1.1. Actividad 1.1.			
	1.2. Actividad 1.2.			
	1.3. Actividad 1.3.			
Subcomponente 2 Dialogo de Doble Vía con la Ciudadanía y sus Organizaciones	2.1. Actividad 2.1.			
	2.2. Actividad 2.2.			
	2.3. Actividad 2.3.			
Subcomponente 3 Incentivos para Motivar la Cultura de la Rendición y Petición de Cuentas	3.1. Actividad 3.1.			
	3.2. Actividad 3.2.			
Subcomponente 4 Evaluación y Retroalimentación a la Gestión Institucional	4.1. Actividad 4.1.			

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 18 de 23	

6.4. COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de Bomberos de Bucaramanga, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos.

Se ha desarrollado en el marco de los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano de la Función Pública.

A continuación, se presentan las acciones que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, agrupadas en frentes de trabajo o subcomponentes:

a) Estructura administrativa y direccionamiento estratégico

La entidad puede formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Dirección General, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

Para esto se recomienda desarrollar acciones relacionadas con:

- Institucionalizar que el área de Atención al Ciudadano y Ventanilla Única dependan de la Dirección General.
- Establecer reuniones periódicas entre las dependencias, Atención al Ciudadano y la Dirección General para analizar la situación de la atención a la ciudadanía y de PQRS, para la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.

b) Fortalecimiento de los canales de atención

La entidad debe fortalecer aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias.

Adicionalmente, la entidad puede formular acciones para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Implementar un protocolo de atención al ciudadano en la Ventanilla Única.
- Revisión periódica de una muestra de las respuestas dadas a los ciudadanos y subidas al software de PQRS.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 19 de 23	

c) Talento humano

Se constituye en la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues es el personal interno quien facilita a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan.

La entidad puede formular acciones para fortalecer el talento humano en materia de sensibilización, cualificación, vocación de servicio y gestión.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Realización de actividades de inducción y reinducción a funcionarios y contratistas en cuanto a la gestión de las PQRS ante el ciudadano y ante el software de PQRS usado por la entidad.
- Fortalecer las competencias de la persona que atiende la Ventanilla Única de la entidad en el tema de la atención al público.

d) Normativo y procedimental

El componente normativo y procedimental comprende aquellos requerimientos que debe cumplir la entidad en sujeción a la norma, en términos de procesos, procedimientos y documentación, entre otros, y que no hagan parte de componentes anteriores.

La entidad puede formular acciones para asegurar su cumplimiento normativo, en temas de tratamiento de datos personales, acceso a la información, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) y trámites.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

- Actualización del Manual de Atención al Ciudadano.
- Elaboración de un informe mensual con el resultado de la gestión de las PQRS por dependencia.

e) Relacionamento con el ciudadano

Este componente da cuenta de la gestión de la entidad para conocer las características y necesidades de su población objetivo, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.

Este reconocimiento de los ciudadanos debe guiar cualquier iniciativa de mejora, para cumplir con la razón de ser de la administración pública: servir a los ciudadanos.

Dentro de las actividades a desarrollar pueden estar las siguientes:

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 20 de 23	

- Realizar una medición de la percepción de los ciudadanos respecto a los servicios misionales recibidos.

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

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos de la Resolución 1519 de 2020.

El derecho de acceso a la información pública

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014, el Decreto Reglamentario 1081 de 2015 y la Resolución 1519 de 2020, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley.

La garantía del derecho implica:

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.
- Obligación de generar una cultura de transparencia
- Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

A continuación, se señalan las cinco (5) estrategias generales para iniciar la implementación de medidas que garanticen la Transparencia y el Acceso a la Información Pública, las cuales definen los subcomponentes del componente de Transparencia y Acceso a información pública:

1. Lineamientos de Transparencia Activa

La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos.

Bomberos de Bucaramanga publicará una información mínima en su página web, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley 1712 de 2014 y los anexos de la Resolución 1519 de 2020.

Para el efecto, Bomberos de Bucaramanga implementará acciones tendientes a:

- Publicar la información de conformidad con la Resolución 1519 de 2020.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 21 de 23	

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva

La transparencia pasiva se refiere a la obligación de responder las solicitudes de acceso a la información en los términos establecidos en la Ley.

Para este propósito se debe garantizar una adecuada gestión de las solicitudes de información siguiendo los lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano de la Función Pública.

En este sentido, la gestión del servicio al ciudadano deja de entenderse como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los mismos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, y se configura como una labor integral, que requiere: (1) total articulación al interior de la entidad; (2) compromiso expreso de la Dirección General; (3) gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de la entidad.

Es importante tener en cuenta las directrices del Decreto 1081 de 2015 respecto a la gestión de solicitudes de información:

- a) Aplicar **el principio de gratuidad** y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.

En los casos en que la entidad cobre por la reproducción de información, deberá motivar en acto administrativo los costos. Se especificará el valor unitario de los diferentes tipos de formato y se soportará dentro de los parámetros del mercado, teniendo como referencia los precios del lugar o la zona de domicilio de la entidad.

- b) Revisar los **estándares del contenido y oportunidad** de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública:

- El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.
- El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.
- El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.
- El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 22 de 23	

Para el efecto, Bomberos de Bucaramanga implementará acciones tendientes a:

- Emisión semanal de alertas de PQRS sin responder o próximas a vencerse.
- Elaboración de un informe mensual con el resultado de la gestión de las PQRS por dependencia

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información

La Ley estableció tres (3) instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información en Bomberos de Bucaramanga.

Estos son:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada.

Los mecanismos de adopción y actualización de estos instrumentos se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace “Transparencia y acceso a información pública”, así como en el Portal de Datos Abiertos del Estado colombiano.

4. Criterio diferencial de accesibilidad

Para facilitar que poblaciones específicas accedan a la información que las afecte, la ley estableció el criterio diferencial de accesibilidad a información pública.

Para el efecto, Bomberos de Bucaramanga implementará acciones tendientes a:

- Divulgar la información de conformidad con el anexo 1 de la Resolución 1519 de 2020.

5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública

Con el propósito de contar con un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, Bomberos de Bucaramanga generará un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:

1. El número de solicitudes recibidas.
2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución.
3. El tiempo de respuesta a cada solicitud.
4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

EXCELENCIA Y COMPROMISO

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PL-GE-SGC-100-003	
		Versión: 2.0	
		TRD	200-32.1
		Página: 23 de 23	

6.6. COMPONENTE 6. INICIATIVAS ADICIONALES

Bomberos de Bucaramanga incorpora el Código de Integridad dentro de su ejercicio de planeación con estrategias encaminadas a fomentar la integridad, ya que es importante la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos íntegros, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación del personal de la entidad.

7. ANEXOS AL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El presente documento tiene como anexo el archivo Excel llamado: "ANEXO 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN PAAC_2023", el cual contiene el detalle de las actividades de cada componente y subcomponente relativo al año 2023 y hace parte integral del presente plan.

8. HISTORIAL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
0.0	Se elabora Plan de acuerdo a las necesidades actuales.	Enero 2022
1.0	Actualización del documento	Enero 2023
2.0	Actualización del documento	Enero 2024

EXCELENCIA Y COMPROMISO