PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018

Bucaramanga, Enero 31 de 2018

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
EQUIPO MECI	02 – OCTUBRE - 2013	RESPONSABLE PROCESO	04 – OCTUBRE - 2013	EQUIPO DIRECTIVO	07 - OCTUBRE - 2013

TABLA DE CONTENIDO

I	INTRODUCCION	3
II	OBJETIVO Y ALCANCE	4
III	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
IV	ALCANCE	4
V	MARCO LEGAL Y TEORICO	4
VI	POLÍTICA DE RIESGOS	7
VII.	CONTEXTO Y METODOLOGÍA	8
VIII.	DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN	10
VIII.1	Componente 1. Mapa de Riesgos de Corrupción	10
VIII.2	Componente 3. Rendición de Cuentas	15
VIII.3	Componente 4. Servicio al Ciudadano	16
VIII.4	Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información	18
IX.	SEGUIMIENTO	19

I. INTRODUCCIÓN

El Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga - IMEBU, fue creado mediante el Acuerdo No. 030 del 19 de diciembre de 2002, y se encuentra adscrito a la Secretaría de Desarrollo Social del Municipio de Bucaramanga. Es un Establecimiento Público de orden municipal con personería jurídica, dotado de autonomía administrativa y financiera, y patrimonio independiente.

La Ley 1474 de 2011, en su Artículo 73 establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia denominada Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 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.

Siguiendo las "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"[1] y la "Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción"[2], coordinada por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Nacional de Planeación, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP y la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito; el Instituto Municipal de empleo y fomento Empresarial de Bucaramanga-IMEBU, ha actualizado su plan anticorrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2018.

La actualización de dicho Plan se ha realizado con la participación de los funcionarios que intervienen en los procesos administrativos y misionales del Instituto.

[1] Departamento Administrativo del Presidencia de la República, versión 2, Decreto 124 de 2016.

[2] Departamento Administrativo del Presidencia de la República, versión 2015, Decreto 124 de 2016.

II. OBJETIVO Y ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Mejorar la efectividad de la gestión pública mediante el fortalecimiento de mecanismos que permitan controlar la ocurrencia de eventos de corrupción en los distintos procesos que administra el Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial de Bucaramanga – IMEBU.

Integrar y fortalecer estrategias y acciones que permitan al Instituto Municipal de Empleo y Fomento Empresarial –IMEBU, la identificación y monitoreo oportuno de los riesgos; rendir cuentas de manera permanente; fortalecer la participación ciudadana en el proceso de toma de decisiones de la entidad; establecer estrategias para el mejoramiento de la atención que se brinda al ciudadano y fortalecer el derecho de acceso a la información pública por parte de la ciudadanía, en aplicación de los principios de transparencia, eficiencia administrativa y cero tolerancia con la corrupción, en el marco de la política del buen gobierno.

III. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Poner en conocimiento y a disposición de la ciudadanía y partes interesadas las acciones definidas por el IMEBU, encaminadas a promover la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.

IV. ALCANCE

El "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018" aplica para todos los servidores públicos (funcionarios y contratistas) que contribuyen a la ejecución de los procesos en el marco de sus competencias acorde con las funciones del IMEBU.

V. MARCO LEGAL Y TEORICO

Constitución Política de Colombia

En el marco de la constitución de 1991 se consagraron principios para luchar contra la corrupción administrativa en Colombia. Los artículos relacionados con la lucha contra la corrupción son: 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270

Ley 80 de 1993

Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública. La presente Ley tiene por objeto disponer las reglas y principios que rigen los contratos de las entidades estatales.

Ley 190 de 1995

Normas para preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

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 dictan otras disposiciones.

Ley 734 de 2002

Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.

Ley 872 de 2003

Crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en su artículo 3° establece que dicho sistema es complementario con los Sistemas de Control Interno y de Desarrollo Administrativo.

Ley 909 de 2004

Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.

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 1150 de 2007

Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con Recursos Públicos.

Ley 1437 de 2007

Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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.

Decreto 4632 de 2011

Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.

Decreto 2170 de 2002

Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999. Este decreto dispuso un capitulo a la participación ciudadana en la contratación estatal.

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011

Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

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.

Decreto Nacional 1599 de 2005

Por el cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano.

Decreto 019 de 2012

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

VI. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE EMPLEO Y FOMENTO EMPRESARIAL –IMEBU.

En el IMEBU nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los principios y valores establecidos: La lógica, la Ética y la Estética, así como el Compromiso con la ciudadanía, el Respeto, Honestidad, Transparencia, Equidad, Justicia, Lealtad, Cumplimiento, Liderazgo, Trabajo en Equipo y Eficacia.

En el Instituto de Empleo y Fomento Empresarial expresamos nuestro renovado compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta para lo cual se establecen las siguientes medidas:

- Análisis permanente e identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Fortalecimiento de la Atención a la Ciudadanía.
- Cumplimiento de los valores y principios.
- Promoción de la realización de acuerdos de integridad y transparencia al interior de la Entidad así como con entes externos.
- Ejecución de una rendición de cuentas permanente y efectiva, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales.
- Establecimiento de lineamientos para el manejo de documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web del IMEBU, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014[3] y sus decretos reglamentarios.
- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la Entidad, con el objetivo de que conozcan los

[3] 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"

derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único.

- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública.

VII. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para 2018 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca, en la metodología aprobada mediante el decreto 124 del 26 de enero de 2016, del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, documentos "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano Versión 2" y la "Guía para la Gestión de Riesgos de Corrupción Versión 2015", incorporando en cada componente la situación que el IMEBU presenta, proponiendo acciones que se adelantarán para el logro de los objetivos.

Finalizando la vigencia 2017, la entidad inició el proceso de actualización del Sistema Integrado de Gestión de Calidad –SIGC, adoptando 13 procesos debidamente caracterizados, en un ejercicio de construcción colectiva.

Para la elaboración del mapa de riesgos, se validó el objetivo de cada uno de los 13 procesos del IMEBU y se identificaron los riesgos de gestión y/o corrupción en cada uno de ellos.

A continuación se identifican los procesos y su objetivo validado:

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	LIDER DEL PROCESO
GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.	Establecer las estrategias para mejorar la calidad de vida de la población mediante programas y proyectos con carácter social, basados en una cultura empresarial de liderazgo de principios de lógica, ética y estética, emprendimiento e innovación; buscando el fortalecimiento empresarial mediante el diseño de modelos de negocio innovadores y promoviendo la construcción de ecosistemas de aprendizaje.	DIRECTOR GENERAL
GESTIÓN DE PLANEACIÓN PRESUPUESTAL.	Establecer las actividades para la planeación presupuestal y así lograr el óptimo uso de los recursos asignados a la institución	DIRECTOR GENERAL
GESTIÓN TÉCNICA DE EMPRENDIMIENTO	Establecer las actividades para dar cumplimiento a los programas misionales según las directrices del plan de desarrollo municipal y metas establecidas en el instituto, para la creación de empresas y cultura del emprendimiento.	SUBDIRECTORA TÉCNICA
GESTIÓN TÉCNICA DE FORTALECIMIENTO EMPRESARIAL	Establecer las actividades para dar apoyo a los empresarios cono conocimiento, mentoría y acompañamiento para el fortalecimiento empresarial por medio de programas misionales según las directrices del plan de desarrollo municipal y metas establecidas en el instituto.	SUBDIRECTORA TÉCNICA
GESTIÓN TÉCNICA DE FOMENTO DE EMPLEO	Establecer las actividades para la empleabilidad, empleo y trabajo decente según las directrices del plan de desarrollo municipal y metas establecidas en el instituto.	SUBDIRECTORA TÉCNICA
GESTIÓN JURÍDICA	Garantizar el soporte, asesoría y representación jurídica en los asuntos del IMEBU y sus partes interesadas, asegurando el cumplimiento de los requisitos legales y otros requisitos.	JURIDICA
GESTIÓN FINANCIERA	Establecer las actividades para la adecuada gestión administrativa, financiera y contable de los recursos asignados en la planeación presupuestal.	SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
GESTIÓN INFORMATICA	Establecer las actividades para adecuado manejo de los medios de comunicación y las tecnologías de la información con el fin de procurar el mantenimiento y buen uso de los mismos.	INGENIERO DE SISTEMAS
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SST	Determinar la organización de planes, procedimientos y actividades para la administración del talento humano en cumplimiento de los requisitos legales, de norma y propios del instituto.	SUDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
GESTIÓN DOCUMENTAL	Determinar las actividades que garanticen el cumplimiento de los lineamientos para la administración, control y conservación de los documentos oficiales y del sistema integral de gestión de calidad desde su origen hasta su disposición final.	SUDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO

PROCESO	OBJETIVO DEL PROCESO	LIDER DEL PROCESO
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	Determinar las actividades para la adecuada gestión de los recursos de infraestructura con relación a las necesidades de abastecimiento y mantenimiento a las diferentes dependencias de la institución.	SUDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	Asegurar la efectividad del control y evaluación de la correcta ejecución de las funciones y actividades definidas para el logro de la misión del instituto.	JEFE DE CONTROL INTERNO
GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	Determinar las actividades que aseguren los estándares de calidad en la prestación del servicio, la mejora continua y el cumplimiento de los requisitos de norma aplicables.	SUBDIRECTORA TÉCNICA

Metodológicamente se validaron y ajustaron con cada uno de los responsables de los procesos y sus equipos de trabajo, los riesgos que fueron identificados en el Plan Anticorrupción y Mapa de Riesgos 2017 y luego se realizó un ejercicio de identificación de nuevos riesgos de corrupción y gestión, tanto internos de la Entidad, como externos, teniendo en cuenta en análisis del contexto.

VIII. DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

a. Componente 1. Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos.

Desde la Alta Dirección de la Entidad, se ha venido impulsando la política de administración de riesgos, y se ha contado con la participación y el compromiso de todos los servidores públicos del IMEBU, para que de esta manera la política se convierta en una parte natural del proceso de planificación, planeación y cumplimiento de las funciones asignadas para cada una de las dependencias que hacen parte del Instituto.

Desde 2011, a partir de la aprobación de la "Guía para la administración del Riesgo del

Departamento Administrativo de la Función Pública" y la entrada en vigencia Decreto 2641 de 2012[4] que determina la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al interior del IMEBU se han realizado diferentes actualizaciones al documento "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en pro de fortalecer la administración del riesgo y el mejoramiento continuo de la Entidad. Para la construcción del PAAC 2018 y del Mapa de Riesgos, la Oficina de Planeación del IMEBU brindó acompañamiento permanente a las dependencias mediante capacitación y jornadas de formulación, monitoreo y actualización de los riesgos.

De acuerdo con lo anterior, para 2018 se identificaron un total de 21 riesgos asociados a los macroprocesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación y control.

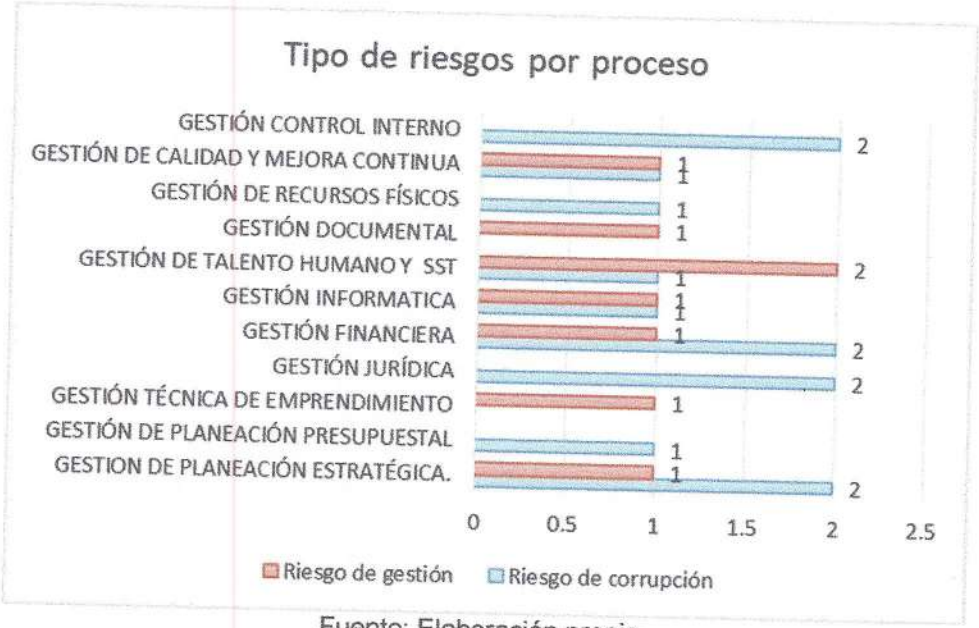
Gráfico N° 1: Total de riesgos identificados por procesos

Fuente: Elaboración propia.

[4] Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

Una vez identificado el total de riesgos del IMEBU tanto internos como externos, se procedió a revisar los riesgos de corrupción existentes en cada proceso y para 2018 se identificaron y catalogaron 8 riesgos de corrupción, que representa el 38% del total de riesgos.

Gráfico N° 2: Riesgos de Corrupción y Gestión por Proceso



Fuente: Elaboración propia.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla N° 2: Descripción de los riesgos de corrupción

DEPENDENCIA / PROCESO	RIESGO U OPORTUNIDAD	CAUSA
GESTION DE PLANEACIÓN ESTRATÉGICA.	1. No aplicación de los criterios técnicos y procedimientos para el desarrollo de los proyectos de la entidad	No adopción de procedimientos para el cumplimiento de las metas misionales No descripción de los criterios para realizar la medición de indicadores de producto.
	2. Incumplimiento de las normas disciplinarias y de buena conducta por parte de los servidores públicos.	Falta de socialización del código de ética y buen gobierno Desconocimiento del código disciplinario
	3, Incumplimiento del plan de acción institucional	Insuficiencia de recursos económicos, humanos y físicos
GESTIÓN DE PLANEACIÓN PRESUPUESTAL	4. Se deben realizar pagos de obligaciones no contempladas en el presupuesto	Insuficiencia de recursos para demandas y otras obligaciones no contempladas por el presupuesto
GESTIÓN JURÍDICA	5. Que se presente deterioro o pérdida del archivo bajo custodia del área jurídica	Falta de seguridad del sitio del archivo Exposición al deterioro y a la destrucción. Existencia de factores de riesgo biológico como roedores y comején
	6. Deficiente, inadecuada y/o débil supervisión de contratos.	Falta al deber funcional de cumplir con la ley y el manual de supervisión Carga laboral y de supervisión excesiva
GESTIÓN FINANCIERA	7. Que se presente un error en el proceso de liquidación de nómina, estampillas y retenciones; en el pago de los contratos de apoyo, contratistas y funcionarios de planta	Ausencia de procedimientos de ejecución y de control Falta flujo de información entre áreas al interior de la entidad

	8. Incumplir con la debida gestión del Plan Anualizado de Caja	No remiten a tesorería la información permanente sobre novedades al flujo de caja. Debilidad en la construcción del PAC al no incluir en su elaboración al profesional universitario tesorero
	9. Destinación indebida de los recursos públicos de la entidad	Un solo funcionario firma los cheques de la entidad
GESTIÓN INFORMATICA	10. Que se presente pérdida de información	Que hackeen las cuentas de correo electrónico y sistemas de la entidad Que no exista un manual de procedimientos en el área de sistemas.
	11 .Que se presenten demoras en las telecomunicaciones por no contar con pbx	Por fallas en el pbx No se contrató la configuración de las líneas telefónicas en troncal PBX
GESTIÓN DE TALENTO HUMANO Y SST	12. Afectaciones a la vida y a los bienes de los funcionarios de la entidad	Falta de seguridad y vigilancia a las instalaciones del instituto Presencia de factores de riesgos sociales
	13. Que no se cumpla con el Programa Institucional de Capacitación	Falta de disposición del personal para participar de las capacitaciones programadas por el instituto Bajos recursos asignados al programa institucional de Capacitación
	14. Alta rotación del personal del área misional y administrativa	Decisiones administrativas a nivel de la administración central
GESTIÓN DOCUMENTAL	15. Deterioro o pérdida de los archivos de la entidad	Falta de personal idóneo para el manejo del archivo. Inexistencia de un espacio adecuado para el archivo central de la entidad.
GESTIÓN DE RECURSOS FÍSICOS	16. Pérdida o daño de los recursos físicos	Cumplimiento de la vida útil Falta de seguridad de las instalaciones
GESTIÓN DE CONTROL INTERNO	17. Incumplir con el plan de trabajo propuesto para la vigencia	Existencia de una sola persona en el cumplimiento de las funciones

	18. Incumplimiento de las normas actuales en control interno	Desconocimiento de la legislación vigente Falta de recursos para formación.
GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA	19. Inoportuna socialización de la información documentada	Falta de tiempo. Inasistencia del personal involucrado.
	20. Incumplimiento de plazos para la implementación de la norma y / o su transición	Desconocimiento Falta de presupuesto para la actualización Rotación del personal

A partir de los riesgos identificados, la Entidad cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual hace parte integral de este plan y puede ser consultado en el anexo 1 de este documento y en la página web del Instituto en formato pdf y excel.

Así mismo, desde la Oficina de Planeación se realiza seguimiento al mapa de riesgos institucional y al mapa de riesgos de corrupción de manera trimestral y la Oficina de Control Interno se encarga de evaluar la aplicación de la política para la administración del riesgo de la Entidad, en los términos normativos establecidos.

Dentro del Mapa de riesgos se encuentran contenidas las acciones de control, que fueron definidas y aprobadas por la Alta Dirección y los Responsables de los Procesos, cuya implementación permitirá prevenir o mitigar la ocurrencia de los riesgos, tanto de gestión como de corrupción.

Adicional a lo anterior, para gestionar los riesgos en la vigencia 2018 se detallan las actividades definidas, que pueden ser observadas dentro del Componente 1 del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano (anexo 2).

b. Componente 3. Rendición de Cuentas

Con el objetivo de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas desde la Entidad y fortalecer y visibilizar la relación con los clientes y ciudadanía en general, desde la Oficina de Planeación se diseñó la "Estrategia de Rendición de Cuentas" en la cual se incorporó la realización de encuentros con la comunidad a través de los cuales se han desarrollado talleres, capacitaciones, reuniones de carácter informativo, adicional a las audiencias y la publicación de información en diferentes medios. Un

ejemplo de ello, es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realiza de dos veces al año, en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal, talento humano, contratación y cumplimiento de metas entre otros; y los principales retos para la vigencia siguiente.

Para la implementación de la estrategia de rendición de cuentas, se emplean diferentes canales de comunicación, tal y como lo establece la estrategia de Gobierno en Línea, los cuales son de fácil acceso y comprensión para todo público. Entre estos están: página web, redes sociales, comunicaciones escritas, radio, televisión, teléfono y actividades presenciales.

Adicionalmente, para 2018 se continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, garantizando así una gestión pública efectiva y participativa promoviendo el control social por parte de las veedurías ciudadanas, organizaciones civiles organizadas, órganos de control, otras entidades públicas y ciudadanía en general; buscando que participen no solo en el momento de ejecución de cada una de las acciones, sino que también sean incluidos en el momento en que se prioricen los temas a tratar en cada una de estas.

En este sentido desde el IMEBU se continuará trabajando en brindar información de calidad y en lenguaje comprensible, que el diálogo con la ciudadanía y sus organizaciones sea de doble vía, que haya incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas y que siempre se realice evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.

Las acciones definidas que serán implementadas en la vigencia 2018, para dar cumplimiento al componente de Rendición de Cuentas, se pueden observar en el anexo 2.

c. . Componente 4. Servicio al Ciudadano

En el marco de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde el IMEBU se han fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos que establecen dichas políticas, y ha generado

herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

Dentro de estas actividades se puede resaltar que por medio de la Resolución No. 072 de 2016, se adoptó el Protocolo de Atención al Ciudadano, el Procedimiento para la Atención al Ciudadano, el Procedimiento para medir la satisfacción de los usuarios de la Entidad y la Política de Tratamiento y Protección de datos personales y se asigna un responsable del área de Atención a la Ciudadanía, con el fin de fortalecer lo siguiente:

- Disminución de los tiempos de respuestas a las solicitudes;
- Aumentar la satisfacción de los clientes de la Entidad;
- Estandarizar conceptos y lineamientos;
- Brindar mayor soporte y apoyo a las dependencias para dar las respuestas a las solicitudes.

Se cuenta con un espacio en la página web de la Entidad, http://www.imebu.gov.co/web32/pqrs/index.php, por medio del cual, cualquier solicitante puede enviar su petición, sugerencia, queja o reclamo. Adicionalmente, se pueden consultar los informes semestrales de PQRSD.

Por otro lado, con el objetivo de mejorar la atención al ciudadano, partes interesadas y clientes del IMEBU, se han publicado los programas misionales que regirán durante el cuatrienio (2016 – 2019), en donde se detallan las metas misionales de la entidad.

Adicionalmente, con el objetivo de facilitar la atención al ciudadano la Entidad habilitó el siguiente horario y puntos de atención:

PUNTOS Y HORARIOS DE ATENCIÓN

a. Canal Telefónico:
Conmutador (57 7) 6706464, Bucaramanga, el cual comunica con todas las dependencias. Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00a.m. y de 1:00p.m. a 5:00 p.m.

b. Atención Virtual
El IMEBU cuenta con un portal único para el ciudadano www.imebu.gov.co / Atención al Ciudadano / Contáctenos/ el cual sirve de como mecanismo para acercar y facilitar la comunicación con el ciudadano.

Aplicativo página web, link PQRSD: El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos (servidores públicos). Se ingresa por www.imebu.gov.co, en la parte superior derecha opción: Atención al Ciudadano, debe ingresar al link: "PQRSD".

A través del correo electrónico atencionalciudadano@imebu.gov.co, también podrá tramitar cualquier PQRSD.

c. Atención a la ciudadanía: Recibe y registra las peticiones verbales presenciales o por vía telefónica en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00m y de 1:00p.m. a 5 p.m., en la Carrera 19 No. 31-65 Piso 2 – Salón 37 Centro Cultural del Oriente, Centro – Bucaramanga.

d. Redes sociales: De manera permanente. Se puede acceder a ellas a través de la página web.

Para remitir una queja o denuncia contra un funcionario del IMEBU, se puede dirigir a la Oficina de Control Interno Disciplinario indicando la dependencia, el nombre y cargo del servidor, en la misma dirección, piso 2, salón 37, oficina de Subdirección Administrativa y Financiera.

Para cualquier sugerencia, reclamo y/o petición en general, se puede dirigir al responsable de Atención a la Ciudadanía.

Las acciones definidas que serán implementadas en la vigencia 2018, para dar cumplimiento al componente de Servicio al Ciudadano, se pueden observar en el anexo 2.

8.4. Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información

El compromiso del IMEBU en torno a la aplicación efectiva de la Ley 1712 de 2014[5], se evidencia en el seguimiento trimestral encabezado por la Oficina de Planeación y el área de sistemas, que implementaron una matriz (elaborada por la Procuraduría) con cada uno de los requisitos establecidos en la ley y en su decreto reglamentario. En 2016 se inició con este seguimiento y la elaboración de un diagnóstico de

[5] Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública y se dictan otras disposiciones".

accesibilidad, con el fin de diseñar e implementar soluciones que promuevan el acceso a una información clara y actualizada por parte de la ciudadanía.

Para 2018 el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 y sus decretos reglamentarios se realizará a través del formato establecido por la Procuraduría de manera trimestral.

Las acciones definidas que serán implementadas en la vigencia 2018, para dar cumplimiento al Componente de Transparencia y Acceso a la Información, se pueden observar en el anexo 2.

IX. SEGUIMIENTO

Teniendo en cuenta que la dinámica en la cual se desenvuelve la corrupción puede variar y en algunos casos sofisticarse, dificultando o incluso impidiendo su detección, es necesario que permanentemente se revisen las causas del riesgo de corrupción identificado. En este sentido la Oficina de Planeación apoyará a la Alta Dirección en realizar el seguimiento a la implementación de las acciones contenidas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2018 y en el Mapa de Riesgos de Corrupción 2018, tal como se encuentra detallado en cada uno de estos instrumentos adjuntos. Adicional a lo anterior, la Oficina de Control Interno realizará seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, según la metodología del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

MEDARDO FABER MEJÍA PALOMINO
Director General

Revisó aspectos técnicos: Deicy Hernández Gama – Subdirectora Técnica

ELABORO	FECHA	REVISO	FECHA	APROBÓ	FECHA
EQUIPO MECI	02 – OCTUBRE - 2013	RESPONSABLE PROCESO	04 – OCTUBRE - 2013	EQUIPO DIRECTIVO	07 - OCTUBRE - 2013