

Innovamos para mejorar

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024
CAJA DE PREVISION SOCIAL MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION- MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION				
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DEPENDENCIA QUE LIDERA	FECHA DE PROGRAMADADD/ MM/AA
SUBCOMPONENTE / PROCESO 1 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1 Socializar la política de Administración de Riesgos por diferentes medios o mecanismos a los grupos de valor y a la ciudadanía.	Una (1) socialización Política de Administración de Riesgos	Subdirección Administrativa	01/02/2024 A 29/02/2024
SUBCOMPONENTE / PROCESO 2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1 Elaborar los Mapas de Riesgos de Corrupción teniendo en cuenta los lineamientos metodológicos vigentes.	Mapa de riesgos de Corrupción Actualizado.	Subdirección Administrativa.	02/01/2024 A 31/01/2024
SUBCOMPONENTE / PROCESO 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1 Socializar la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano antes de su Publicación, para que actores internos y externos formulen sus observaciones y propuestas	1 Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Mapa de riesgos Corrupción socializado	Subdirección Administrativa	02/01/2024 A 31/01/2024
SUBCOMPONENTE / PROCESO 4 MONITOREO O REVISIÓN	4.1 Realizar Monitoreo cuatrimestral de los riesgos de corrupción (incluye ajustes) como primera línea de defensa	Monitoreos realizados a Mapa de Riesgos de corrupción	Subdirección Administrativa	(3) Monitoreos al año
	4.2 Implementar Planes de Mejoramiento en caso de materialización de Riesgos de Gestión y de Corrupción	Planes de Mejoramiento	Líder de cada proceso	01/02/2024 A 31/12/2024
SUBCOMPONENTE 5 SEGUIMIENTO	5.1 Realizar Seguimiento Cuatrimestral a la Gestión de los Riesgos como Tercera Línea	Informes de Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción por Cuatrimestre	Control Interno.	(3) Seguimientos al año

Innovamos para mejorar

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRAMITES					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA
SUBCOMPONENTE 1 PRIORIZACIÓN	1.1	Socializar la Política de Racionalización de Trámites a los funcionarios de la entidad y estrategia de racionalización	100% de trámites registrados en SUIIT	Subdirección Administrativa	01/02/2024 A 29/03/2024
CESANTÍAS DEL RÉGIMEN DE RETROACTIVIDAD	1.2	Optimizar el tiempo de respuesta a las solicitudes de cesantías presentadas por los afiliados a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga	4- Análisis del indicador de las encuestas realizadas a los afiliados	Tesorería General	Trimestral
GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVO	1.3	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	Semestral
RECEPCIÓN DE TRAMITES DE PQRS	1.4	Facilita a través de la página Web y correo electrónico el acceso a la consulta virtual de los trámites y procedimientos de la CPSM como de quejas y reclamos	Reportes trimestrales de Consultas a la página web. Y correo institucional	Subdirección Administrativa	Trimestral

Innovamos para mejorar

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA
SUBCOMPONENTE 1 INFORMACIÓN DE CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRENSIBLE	1.1	Conformar el equipo líder del proceso de Rendición de Cuentas,	Un (1) equipo líder conformado y capacitado que articule el proceso de Rendición de cuentas	Subdirección Administrativa	SEMESTRAL
	1.2	Elaborar y socializar estrategia de rendición de cuentas 2024 para la CPSM (definición de cronograma y responsabilidades)	Una (1) estrategia de rendición de cuentas 2024 establecida	Subdirección Administrativa	ANUAL
	1.3	Preparar y consolidar información de la gestión financiera administrativa y contractual a presentar	1. Informe con la información de interés de la ciudadanía sobre la rendición de cuentas	Subdirección Financiera y Sistemas	SEMESTRAL
	1.4	Mantener en el portal institucional el Link para la atención de PQRSF	Página web Link transparente a y acceso a la información pública	Secretaría Ejecutiva y Sistemas	SEMESTRAL
SUBCOMPONENTE 2 DIÁLOGO DE DOBLE VÍA CON LA CIUDADANÍA Y SUS ORGANIZACIONES	2.1	Preparar y activar espacios de diálogo con la ciudadanía con el fin de obtener preguntas o comentarios de los ciudadanos y organizaciones sobre el proceso de rendición de cuentas	Habilitar canales de comunicación para que la ciudadanía pueda participar en los ejercicios de diálogo definidos en el plan de acción	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL
	2.2	Incentivar la participación ciudadana a través de una campaña pedagógica con piezas gráficas para fortalecer la cultura de la rendición de cuentas como un espacio de interlocución entre los servidores públicos	Divulgación de piezas gráficas informativas de los eventos de Rendición pública de cuentas	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL

Innovamos para mejorar

		y la ciudadanía			
SUBCOMPONENTE 3 RESPONSABILIDAD (RESULTADOS DE LA GESTIÓN ASUMIENDO MECANISMOS DE CORRECCIÓN O MEJORA/ RESPUESTA AL CONTROL SOCIAL) PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS	3.1	Realizar espacios de dialogo con grupos de valor y partes interesadas según temática	Realizar espacios de dialogo definidos para la rendición pública de cuentas	Subdirección Administrativa Dirección General	SEMESTRAL
	3.2	Realizar publicación en canales de comunicación establecidos con información relacionada con la Rendición de Cuentas	Publicación de información relacionada a la rendición de cuentas	Subdirección Administrativa / Sistemas	SEMESTRAL
	3.3	Dar respuesta a las preguntas que surjan durante los eventos de diálogo de la Rendición pública de cuentas.	Responder las preguntas que surjan de los procesos de dialogo	Subdirección Administrativa Dirección General	SEMESTRAL
SUBCOMPONENTE 4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACIÓN A LA GESTIÓN INSTITUCIONAL	4.1	Evaluación del proceso de Rendición de Cuentas	Encuestas de satisfacción y evaluación del proceso diligenciadas por los asistentes al evento de Rendición de cuentas	Subdirección Administrativa Dirección General JOCI	SEMESTRAL

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

CANAL	DESCRIPCION	UBICACION	ATENCION AL USUARIO
Presencial	Atención personal	Cra. 26 # 36 14 Oficina 1201 Edificio Fénix Bucaramanga	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 4:00 pm jornada continua
Correo electrónico (Ventanilla Única)	Radicación de correspondencia	contactenos@cpsm.gov.co	
Escrito	Radicación de correspondencia	Cra. 26 # 36 14 Oficina 1201 Edificio Fénix Bucaramanga	
Telefónico	Línea fija y celular	Cel: 3212173937 Fijo: 6076512039	
WhatsApp	Orientación a consultas frente a tramites	3212173937	
Página Web CPSM	Consulta información general institucional	https://www.cpsmbga.gov.co/wp/	24/7

Innovamos para mejorar

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	1.1 Socializar a nivel directivo, profesional, técnico y asistencial la política del servicio al ciudadano y carta del trato digno, los lineamientos y protocolos para la atención al ciudadano	Una (1) Socialización de los temas a las Dependencias	Subdirección Administrativa Dirección General	01/02/2024 A 29/03/2024
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1 Capacitar al personal de atención a la ciudadanía en temas de atención a población diferencial.	Realizar (1) capacitación semestral	Subdirección Administrativa Dirección General	SEMESTRAL
	2.2 Mantener los aplicativos de correspondencia, cesantías y PQRS en funcionamiento para la radicación de solicitudes, correo electrónico (ventanilla única), WhatsApp	Mantenimientos a los aplicativos	Subdirección Administrativa (Sistemas)	CADA QUE SE REQUIERA
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	3.1 Realizar capacitaciones en temas de servicio a la ciudadanía.	Realizar (1) capacitación semestral	Subdirección Administrativa Dirección General- (secretaría ejecutiva)	SEMESTRAL

Innovamos para mejorar

<p>SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL</p>	<p>4.1</p>	<p>Realizar informe del consolidado de PQRSD radicadas al CPSM (informe de gestión)</p>	<p>Un (1) informe trimestral</p>	<p>Dirección General- (secretaría ejecutiva)</p>	<p>TRIMESTRAL</p>
<p>SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</p>	<p>5.1</p>	<p>Realizar medición de satisfacción a los ciudadanos respecto a los canales de atención, e informar los resultados con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.</p>	<p>1 informe de Medición trimestral, con satisfacción igual o superior al 92%. y socializado con las partes interesadas</p>	<p>Dirección General- (Secretaría Ejecutiva)</p>	<p>TRIMESTRAL</p>
	<p>5.2</p>	<p>Caracterizar la población que acceden a los canales oficiales de atención de la entidad.</p>	<p>un (1) informe que contenga la caracterización de los afiliados - usuarios que accede a los canales de comunicación y socializados con las partes interesadas</p>	<p>Dirección General- (Secretaría Ejecutiva)</p>	<p>ANUAL</p>

Innovamos para mejorar

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

Innovamos para mejorar

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - CONTRATACIÓN					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA
GESTIÓN CONTRACTUAL	6.1	Fortalecer el Proceso de Gestión de Compras Públicas Transparentes	Actualizar el 100% de las políticas de operación del proceso que se requieran	Subdirección Jurídica	ANUAL
	6.2	Ejecutar el Plan Anual de Adquisiciones en articulación con las demás dependencias relacionadas	100% del PAA ejecutado	Subdirección Jurídica Subdirección Administrativa Subdirección Financiera Dirección General	ANUAL
	6.3	Mantener el manual de Contratación actualizado según la normatividad legal vigente oportuna de la información publicada. -La publicación en el portal de la información con la que se dé cumplimiento a la Ley 1712 de 2014 y sus normas reglamentarias y complementarias en lo que a información mínima obligatoria se refiere - La publicación de información adicional a la mínima obligatoria exigida por la normatividad vigente, en cumplimiento del principio de proactividad.	Manual de contratación actualizado	Subdirección Jurídica	ANUAL
	6.4	Implementar para los procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano	Implementar para el 100% de los procesos contractuales el uso de las plataformas establecidas por la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente (SECOP II y Tienda Virtual del Estado Colombiano)	Subdirección Jurídica	ANUAL

Innovamos para mejorar

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES - CÓDIGO DE INTEGRIDAD					
SUBCOMPONENTE / PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA DD/MM/AA	
SUBCOMPONENTE 1 ESTRATEGIA DE COMUNICACIÓN (PROMOCIÓN, DIFUSIÓN, SENSIBILIZACIÓN DEL CÓDIGO DE INTEGRIDAD Y SUS VALORES ORIENTADORES)	1.1	Diseñar e implementar estrategia de Medios Internos y el Brief Campaña Comunicación al para la promoción, difusión, socialización y sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores, entre todos sus servidores como: Pagina Web, boletines al día, descansa pantallas, afiches en los ascensores, pendón de valores, videos, web series, grupos de WhatsApp etc.	Equipos de integridad para promover la sensibilización del Código de Integridad y sus valores orientadores 10 acciones	Subdirección Administrativa Talento Humano Sistemas (Conformación de equipo de integridad)	ANUAL
	2.1	Incluir en la agenda del programa de socialización organizacional (inducción y reinducción) el código de integridad para la promoción e interiorización de los 6 valores orientadores de la entidad.	(1) socialización organizacional para la promoción e interiorización de los 6 valores de la entidad.	Subdirección Administrativa Talento Humano	ANUAL
	2.2	Realizar promoción y acompañamiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción de la plataforma EVA Función Pública.	(1) acciones de acompañamiento, promoción y seguimiento al curso virtual de integridad transparencia y lucha contra la corrupción.	Subdirección Administrativa Talento Humano	ANUAL
	2.3	Articular la promoción del Código de Integridad con las actividades a realizar en el Marco del día del Servidor Público.	(2) actividades de promoción del Código de Integridad articuladas con la celebración del día del Servidor Público.	Subdirección Administrativa Talento Humano	ANUAL