



**AREA METROPOLITANA  
DE BARRANQUILLA**

**2024**

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2024**

**SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL**

## TABLA DE CONTENIDO

1	Introducción	Pag.4
2	Objetivos	Pag.6
3	Marco Normativo.	Pag.8
	<b>DESCRIPCIÓN DE CADA COMPONENTE</b>	Pag.10
1	Gestión de riesgo.	Pag.10
2	Racionalización de tramites.	Pag.11
3	Rendición de cuentas	Pag.11
4	Mecanismo para mejorar la atención al ciudadano.	Pag.19
5	Transparencia y acceso a la información.	Pag.19
	<b>FORMULACIÓN DE ESTRATEGIA DE CADA COMPONENTE</b>	
1	Gestión del riesgo.	Pag.21
2	Racionalización de tramites.	Pag.22
3	Rendición de cuentas.	Pag.23
4	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	Pag.24
5	Transparencia y acceso a la información.	Pag.25

## I. INTRODUCCIÓN

El Área Metropolitana de Barranquilla, comprometida con la lucha contra la corrupción y el fomento de la integridad pública, presenta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAYAC para la vigencia 2024, el cual se constituye en una herramienta de control preventivo de la gestión institucional que en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y la Nueva metodología **ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VESIÓN No 2** diseñada por las entidades involucradas del orden Nacional, y adoptada mediante el Decreto 124 del 26 de Enero del 2016, busca promover la transparencia y disminuir los riesgos de corrupción de la Entidad.

El Plan es integrado por cinco (5) de componentes independientes que cuentan con parámetros y un soporte normativo propio. Además, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 1499 de 2017, el PAAC instrumenta los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional que operativamente lo desarrollan, en las dimensiones de Control Interno, Gestión con Valores para Resultados (Relación Estado Ciudadano) e Información y Comunicaciones.

Este plan identifica los riesgos de corrupción presentes en los procesos de la Entidad; y establece criterios y comportamientos con el objeto de prevenirlos. De igual manera, se establecen las acciones y tareas a desarrollarse para generar confianza y bienestar a los usuarios y a la comunidad en general en el área metropolitana. Este con el fin de generar confianza en la comunidad e implementar mecanismos eficaces de participación ciudadana y lucha contra la corrupción.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, es una herramienta orientada a la prevención de actos de corrupción y a la efectividad del control de la gestión institucional, que, con motivo de esta publicación, deberá ser revisado y ajustado anualmente. Este Plan concibe cinco componentes:

### ❖ PRIMER COMPONENTE; GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN:

Mapa de riesgo de corrupción; Construiremos el mapa de riesgos de corrupción del Área Metropolitana de Barranquilla en forma participativa, así como la implementación de políticas efectivas para evitar y/o reducir los riesgos identificados.

❖ *RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.*

Se establecerán las acciones para la implementación de la política de racionalización de trámites para garantizar el acceso a los servicios que brinda la Entidad, bajo los parámetros de seguridad jurídica de la comunicación electrónica buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos.

❖ *MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO:*

La meta en este componente es consolidar las actividades que se ejecutarán para garantizar la accesibilidad y la calidad de esta, a los trámites y servicios que ofrecemos a la comunidad y mejorar así los niveles de satisfacción.

❖ *RENDICION DE CUENTAS:*

Este componente pretende consolidar las acciones para garantizar la relación efectiva y eficiente entre el Estado y el ciudadano, mediante la publicación periódica de los resultados de la gestión a la comunidad y a los diferentes entes de control.

❖ *MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACION:*

Este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los trámites y servicios que presta el Área Metropolitana de Barranquilla.

Bajo este esquema se desarrolla el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, donde se establecen las acciones que contribuyen a la prevención de eventos de corrupción que se puedan presentar en la entidad, fortaleciendo los mecanismos de transparencia y el compromiso de los funcionarios en el cumplimiento de su gestión, el alcance de las metas y la efectiva atención al ciudadano.

El modelo integrado de Planeación y gestión desarrolla 19 políticas dirigidas a mejorar la administración pública. En el caso del plan anticorrupción, adelanta diversas acciones relacionadas al cumplimiento de las políticas de transparencia y prevención de corrupción, integridad, atención al ciudadano, gobierno digital y participación ciudadano, desarrollando un marco para gestión preventiva y participativa en la entidad, permitiendo evitar y controlar la aparición de hechos de corrupción y fomentando la transparencia, la integridad, la participación, la atención al ciudadano y el control a la gestión.

Dentro de los componentes que se trabajaran en el PAAC se vincularan actividades y acciones que permitirán dar cumplimiento a los diversos requerimientos de las políticas del MIPG antes mencionadas.

## **II. OBJETIVOS:**

### **GENERALES:**

Establecer y desarrollar una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano a través de la formulación, seguimiento y control del plan anticorrupción y de atención institucional, que implemente acciones tendientes a evitar actos de corrupción en AMBQ y al mejoramiento de la atención al ciudadano, que permitan garantizar y fomentar los valores de transparencia, integridad, cultura de la legalidad y participación, así como realizar seguimientos periódicos a las acciones establecidas para dar cumplimiento a la ley,

Este modelo deberá ser diligenciado anualmente por cada entidad del orden nacional, departamental y municipal y demás entidades pertenecientes a la rama ejecutiva del poder público, en él se deberán consignar los lineamientos para el desarrollo de la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. El Plan lo integran las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

### **ESPECIFICOS:**

1. Identificar las condiciones reales de riesgos que se presenten en los procesos en términos de corrupción, y sus respectivas medidas de prevención y control; a través del seguimiento y la actualización periódica del mapa de riesgos de corrupción de la corporación.
2. Establecer una estrategia de monitoreo a los riesgos de corrupción que permita la generación de alarmas y la toma de decisiones oportunas frente a la probabilidad de materialización de los riesgos.
3. Determinar y desarrollar la aplicación de la Política de Racionalización de Trámites de la entidad enfocada a establecer una relación Estado-Ciudadano bajo condiciones de confianza y eficiencia con el fin de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos.
4. Fortalecer los mecanismos de rendición de cuentas tendiente a facilitar y promover la efectiva participación ciudadana en la planeación, gestión y evaluación de la entidad buscando la transparencia de la gestión de la entidad.

5. Definir mecanismos para identificar las debilidades en la atención al ciudadano y así generar las acciones para promover y coordinar acciones administrativas para mejorar la calidad y el acceso a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos que ofrece el Area Metropolitana de Barranquilla, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y partes interesadas y facilitando el ejercicio de sus derechos.

## **ALCANCE**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023, inicia con la construcción de la estrategia de lucha contra la corrupción, continúa con el desarrollo de los planes de acción establecidos en cada componente y finaliza con el seguimiento y evaluación de dichos planes, las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberán ser aplicadas por todas las dependencias y procesos del Area Metropolitana de Barranquilla.

## **III MARCO NORMATIVO:**

- La fundamentación legal para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2024 está basada en:
- Constitución Política de 1991.
- 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 1081 de 2015: Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República."
- 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 2641 de 2012, mediante el cual se estableció como metodología para diseñar y hacer seguimiento a dicha estrategia la establecida en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

### Componentes generales del Plan y Mapa de Riesgos de Corrupción.

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

- Guía para la analítica de datos y su uso en la planificación y ejecución de auditorías internas basadas en riesgos - Versión 1

#### Componente de Racionalización de Trámites.

- Documento CONPES 3292 de 2004 – Racionalización y automatización de trámites. Necesidad identificar los trámites de mayor impacto y de crear un sistema que permita tener el inventario de trámites de la administración pública- SUIT.
- 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”, para efectos del Plan destacamos los artículos 1°, 2° y 14.
- Decreto Nacional 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”, para efectos del Plan destacamos los artículos 1°, 2°, 3°, 4°, 5° y 6°, 38 y 39.
- Resolución 1099 de 2017 Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Decreto 2106: de 2016 “Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”
- Decreto 2052 de 2020: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Resolución 455 de 2021: 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”

#### Componente de Rendición de Cuentas.

- Documento CONPES 3654 de 2010: del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Rendición de Cuentas.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, Título IV7.
- Decreto 230 de 2021 “Por el cual se crea y organiza el Sistema Nacional de Rendición de Cuentas.

#### Mejoramiento de la Atención al Ciudadano.



- Decreto Nacional 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.” Documento CONPES 3649 de 2010 del Departamento Administrativo de la Función Pública - Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Documento CONPES 3785 de 2013 del Departamento Administrativo de la Función Pública – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del 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”.
- Decreto 2052 de 2020: "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones”

#### Estrategia de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

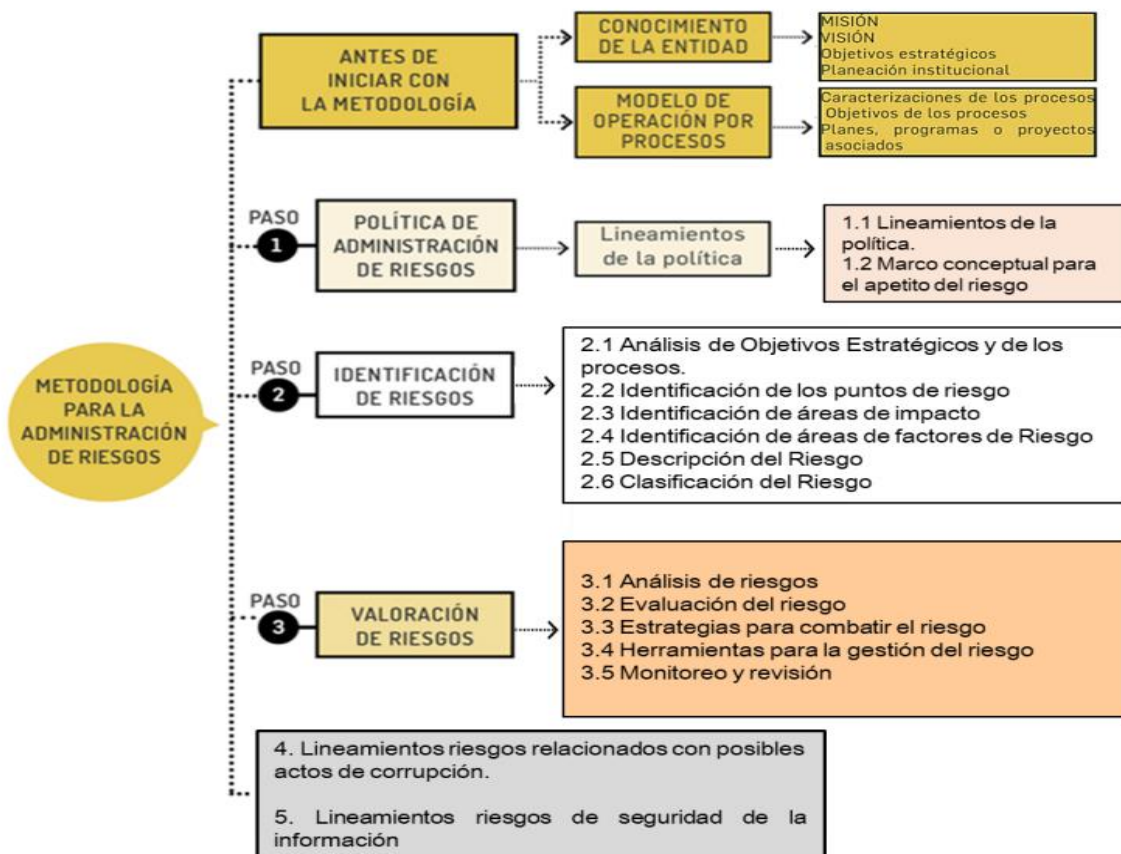
- Ley 1581 de 2012 “Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”
- Decreto Nacional 2573 de 2014 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones”.
- Decreto Nacional 1377 de 2013 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1581 de 2012”.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”
- Decreto Nacional 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones”.

## IV DESCRIPCIÓN DE CADA COMPONENTE:

### 4.1 GESTIÓN DEL RIESGO

Este es un componente que incluye todas las acciones para la implementación general del PAAC y todo lo relacionado a la formulación, implementación y seguimiento a los mapas de riesgo de riesgo del Area Metropolitana de Barranquilla.

Durante las vigencias anteriores, se ha consolidado un modelo de gestión preventiva, que permite a la entidad contar con Mapas de Riesgo de corrupción para todos sus procesos, realizando una labor de identificación y control de todos los riesgos de corrupción que puedan afectar el funcionamiento de la entidad. Todo el componente de gestión de riesgo de corrupción se encuentra articulado a la política de gestión del riesgo del Area Metropolitana de Barranquilla, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el MIPG, y la aplicación de las metodologías establecidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



Fuente: Elaborado y actualizado por la Dirección de Gestión y Desempeño Institucional de Función Pública, 2020.

## **4.2 RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES:**

Este componente tiene como propósito la identificación, estandarización y optimización de los trámites y/o otros procedimientos administrativos que se puedan generar durante la presente vigencia, con la intención de brindar a la ciudadanía un servicio de calidad que refleje una entidad moderna, orientada a facilitar la relación con el ciudadano.

La estrategia Anti-trámites busca facilitar el acceso y acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la entidad, mediante la racionalización de los trámites, es decir, la simplificación, la estandarización, optimización, y automatización de éstos.

Atendiendo la normativa y lineamientos dados para la implementación de la política de racionalización de trámite estipulada en MIPG, la entidad viene realizando acciones tendientes a priorizar, simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y OPA, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos y facilitando y mejorando la interacción con la entidad.

## **4.3 RENDICIÓN DE CUENTAS:**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023 busca diseñar y ejecutar diferentes acciones y estrategias de rendición de cuentas que permitan fortalecer la participación y el dialogo con la ciudadanía y la Corporación y poder informar, explicar y dar a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos, sociedad civil, otras entidades públicas y organismos de control.

La Rendición de Cuentas a la ciudadanía es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en ejercicio del poder que les ha sido delegado.

Esta estrategia tiene como objeto mantener a la ciudadanía informada de las actuaciones de la Dirección y su administración y ejercer su control social. La rendición de cuentas debe ser un proceso permanente, abierto, transparente y de amplia difusión. La Subdirección de Planeación Territorial Institucional es la encargada de liderar esta estrategia.

A través de estas actividades el ciudadano puede conocer cómo se desarrollará la publicación de los informes de gestión, la convocatoria, los eventos de diálogo y el seguimiento de los compromisos, permitiéndole conocer cómo y cuándo podrá ejercer sus derechos al control en la gestión de la entidad.

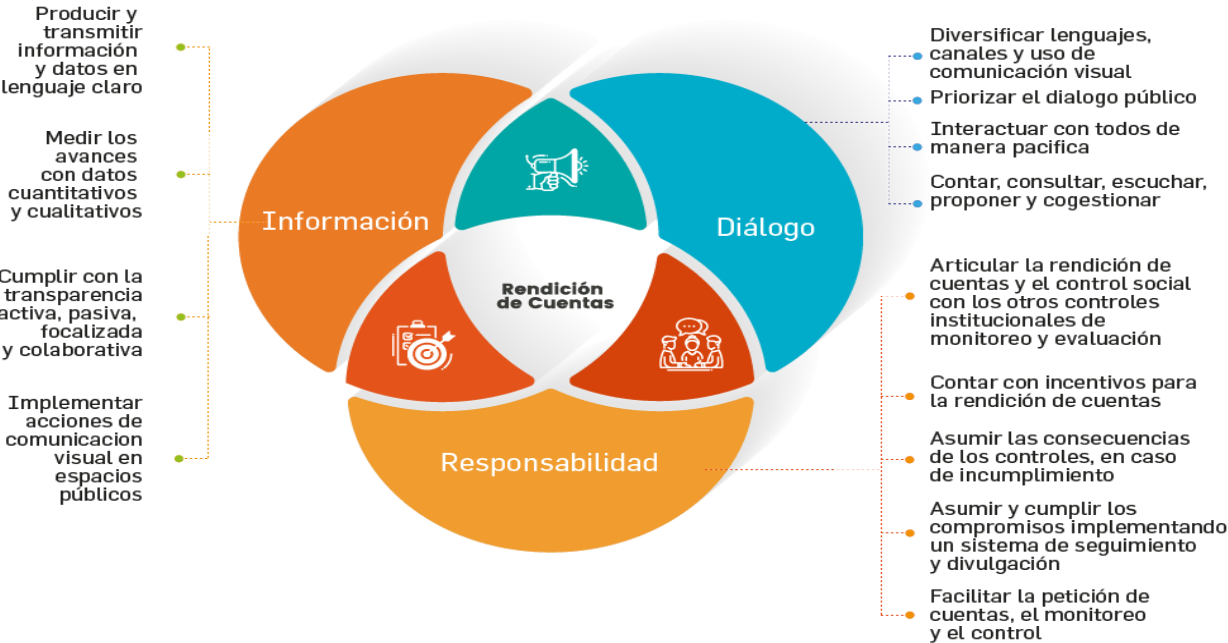
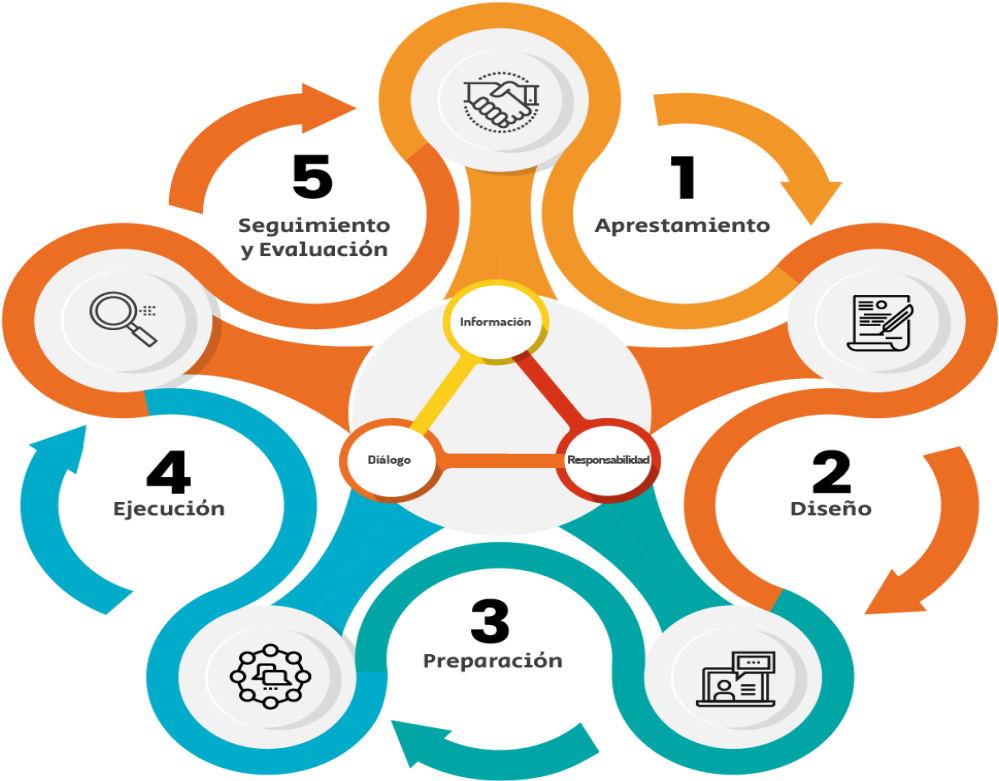
Teniendo en cuenta que el MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, **Gestión con Valores para Resultados**, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de **Direccionamiento Estratégico**.

Así las cosas, la **Gestión con Valores para Resultados** agrupa un conjunto de políticas, prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a la organización llevar a cabo aquellas actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos, así como materializar las decisiones de su planeación institucional.

Para concretar las decisiones tomadas en el proceso de planeación institucional, esta dimensión aborda los aspectos más importantes que debe atender una organización para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas por mandato legal, por ejemplo, aquellas políticas orientadas a mejorar la relación del Estado con los ciudadanos.

Para la definición de estrategia de rendición de cuentas se debe seguir un "método", que consiste en un conjunto de pasos para cumplir con un propósito; así el modelo ideal de un proceso de rendición de cuentas debe incluir 5 etapas: el aprestamiento, el diseño, la preparación/capacitación, la ejecución y el seguimiento y evaluación, en concordancia con lo establecido en el artículo 56 de la Ley 1757 de 2015. Es posible que no siempre se apliquen las 5 etapas, ya que estas dependen de la forma como la entidad arme su modelo. No obstante, se debe tener en cuenta que éstos pueden hacer que la rendición de cuentas y sus resultados sean más contundentes y se consolide como un proceso dentro de la organización.

Etapas en la Rendición de Cuentas:



#### **4.4 MECANISMO PARA MEJORAR EL SERVICIO AL CIUDADANO:**

Este componente comprende las acciones de mejora en los mecanismos para la atención a los ciudadanos, a través de diversas estrategias encaminadas en el fortalecimiento del talento humano, las acciones administrativas para la mejora del servicio y fomento de la accesibilidad en todos los canales de atención. En el Area Metropolitana de Barranquilla se ha fortalecido la gestión administrativa para mejorar la atención al ciudadano, permitiendo a las partes interesadas acceder a los diversos trámites y servicios por medio de diferentes canales de atención que garanticen la accesibilidad y la calidad en la atención de manera oportuna y sencilla.

Además, dentro de la estrategia se incluyen acciones para el fomento en la generación de los datos abiertos, con el propósito que las partes interesadas puedan aprovechar y transformar dichos datos para generar soluciones y aplicaciones para el aprovechamiento y beneficio de la comunidad. Teniendo en cuenta las dificultades de acceso que puedan presentar algunas partes interesadas, se plantean acciones de identificación de las necesidades y uso de herramientas para fomentar la accesibilidad a la información pública.

Para el Area Metropolitana de Barranquilla es muy importante seguir desarrollando estas actividades de acuerdo con lo establecido en política de servicio al ciudadano acorde con los lineamientos dados en MIPG y tendientes a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, en las sedes de AMB y a través de los distintos canales. Teniendo como finalidad brindar una información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Finalmente se plantean acciones para el seguimiento y fortalecimiento de los canales de recepción y respuestas a las solicitudes de información.

#### **4.5 MECANISMOS PARA MEJORAR LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:**

Este componente contiene las estrategias para garantizar el acceso a la información pública generada o bajo la posición del Area Metropolitana de Barranquilla. Además, dentro de la estrategia se incluyen acciones para el fomento en la generación de los datos abiertos, con el propósito que las partes interesadas puedan aprovechar y transformar dichos datos para generar soluciones y aplicaciones para el aprovechamiento y beneficio de la comunidad. Teniendo en cuenta las dificultades de acceso que puedan presentar algunas partes interesadas, se plantean acciones de identificación de las necesidades y uso de herramientas para fomentar la accesibilidad a la información pública.

Se han venido adelantado diferentes revisiones y actualizaciones de los procedimientos administrativos para publicar la información de manera proactiva con el propósito de que las partes interesadas puedan ingresar y consultarla de manera oportuna y sencilla.

Con el propósito de garantizar el adecuado flujo de información interna y externa (interacción con los ciudadanos), el Area Metropolitana de Barranquilla a través de los diferentes canales de comunicación viene planificando la publicación de la información de tal manera que se encuentre ajustada según lo establecido en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información. (Ley 1712 de 0217); buscando con esto facilitar la operación de la entidad, el desarrollo de sus funciones, la seguridad y protección de datos y garantizar la trazabilidad de la gestión y la difusión y transmisión de la información de calidad entre dependencias y frente a los grupos de valor.

Finalmente se plantean acciones para el seguimiento y fortalecimiento de los canales de recepción y respuestas a las solicitudes de información.

## **V. FORMULACIÓN DE LAS ESTRATEGIAS POR COMPONTES:**

### **5.1. GESTION DEL RIESGO:**

### **5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.**

### **5.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

### **5.4. RENDICIÓN DE CUENTAS.**

### **5.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

## 5.1 GESTION DEL RIESGO:

ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Proceso responsable: SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL					
Componente1:Gestión de Riesgo de Corrupción Año 2024.					
Subcomponente	Actividades Programadas	Meta o Producto	Indicador	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Política de administración de Riesgo	1.1 Socializar la Política de Riesgos y capacitar en líneas de defensa a los jefes, subdirectores y líderes en concordancia con el Plan Institucional de Capacitación.	Capacitación realizada	1	Subdirección de Planeación Territorial	30 de Junio 2024
Subcomponente 2 Construcción del Mapa de riesgo de Corrupción	2.1 Revisar y actualizar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en los procesos del AMB de acuerdo con el resultado del análisis FODA ejecutado en 2023.	Matriz de Riesgos actualizados	11 Mapas	Procesos - Subdirección de Planeación	30 de Abril 2024
	2.2 Valorar los riesgos de corrupción con sus causas y controles, estableciendo actividades de control eficaces para mitigar el riesgo, de acuerdo a su grado de eficacia.	Informe de seguimiento de riesgos	3 Informes Cuatrimestrales	Subdirección de Planeación Territorial	15/05/2024 15/09/2024 31/12/2024
	2.3 Realizar seguimiento al análisis del factor externo (Riesgos de corrupción a partir de las denuncias, Quejas y Reclamos).	Informe de producto no conforme para establecer los riesgos.	2 Informes semestrales de Análisis de PQRD	Atención al Ciudadano	31/07/2024 31/12/2024
Subcomponente 3 Consulta y Divulgación.	3.1 Socializar ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción, para su respectiva aprobación y Divulgación.	Socialización realizada	1 Acta de Comité	Subdirección de Planeación Territorial	30 de Enero 2024
	3.2 Publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la página web de la entidad, incluyendo el mapa de riesgos de corrupción.	Información publicada en el portal web	1	Subdirección de Planeación Territorial - Comunicaciones - TIC	31 de Enero de 2024
Subcomponente 4 Monitoreo y Revisión	4.1 Medir y analizar los resultados de los indicadores de cumplimiento de acción establecidos en los mapas de riesgos de corrupción.	Informe de análisis de Seguimiento de Riesgos.	Indicadores medidos y analizados	Procesos - Subdirección de Planeación	15/05/2024 15/09/2024 31/12/2024
	5.1 Primera Línea de Defensa: Seguimiento por parte de cada dependencia a los riesgos identificados en su dependencia así como los controles y respectivos avances.	Informe de Seguimiento de Riesgos.	3	Líderes de Procesos	15/05/2024 15/09/2024 31/12/2024
Subcomponente 5 Seguimiento.	5.2 Segunda Línea de Defensa: Realizar el seguimiento a los controles y actividades, establecidas para cada riesgo de corrupción, según la matriz de Riesgos de la entidad.	Informe de Seguimiento de Riesgos.	3	Subdirección de Planeación Territorial	15/05/2024 15/09/2024 31/12/2024
	5.3 Tercera Línea de Defensa: Realizar la Evaluación al cumplimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, incluyendo la Evaluación a la Gestión de Riesgo de Corrupción. Realizar cuatrimestralmente el informe de seguimiento al Plan Anticorrupción, así como Auditorías internas, evaluaciones y seguimientos cuando sean necesarios y programados.	Seguimientos realizados	3	Oficina de Control Interno	ENERO- DICIEMBRE de 2024



## 5.2. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 2: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES						
Formulación Racionalización Trámites de : Enero a Diciembre de 2024 Subdirección de Transporte						
Subcomponente		Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1	Identificación de Trámites y otros procedimientos con cara al asuario.	1.1	Identificar los tramites que se gestionan en Oficina de Trámites	<b>Meta:</b> Identificar y registrar los Trámites de la Oficina de Transporte Público en la Plataforma SUIT.  <b>Producto:</b> Relación de los Trámites actuales y nuevos gestionados en la Oficina de Transporte Público registrados en la Plataforma SUIT.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	cuando se requiere
		1.2	Identificar todos los procedimientos administrativos (OPA'S) con cara al usuario.	<b>Meta:</b> Identificar todos los procedimientos administrativos actuales implementados por la Subdirección de Transporte de cara al usuario.  <b>Producto:</b> Relación de los Otros Procedimientos administrativos - OPA'S de cara al ciudadano implementaos por la Subdirección de Transporte.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
2	Clasificar los tramites de Mayor importancia	2.1	Identificar Trámites de Mayor Frecuencia de Solicitud por parte del Ciudadano.	<b>Producto:</b> Relación de los Trámites de mayor frecuencia de solicitud por parte del ciudadano, gestionados por la la Subdirección de Transporte.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
3	Trámites Racionalizados	3.1	Formular la Estrategia de Racionalización de Trámites.	<b>Producto:</b> Diligenciar la Formulación del Formato de Racionalización de Trámites de la Subdirección de Transporte.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
		3.2	Implementar y realizar Seguimiento de la Estrategia de Racionalización	<b>Meta:</b> Ejecutar y evaluar las Estrategias de Racionalización formuladas.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
4	Interoperabilidad del tramite.	4.1	Diseñar un mecanismo de Interoperabilidad institucional bajo el contexto de gestión de la Oficina de Trámites	<b>Producto:</b> Establecer los mecanismos para intercambio de información y conocimientos entre entidades, fomentando servicios en línea hacia los ciudadanos.(trámits salida de vehículos)	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
		4.2	Diseñar un mecanismo de Interoperabilidad institucional bajo el contexto de gestión de la Oficina de Trámites	<b>Producto:</b> 1. Conformar convenios interinstitucionales que permitan afianzar la gestión de trámites, en lo relacionado con la validación y verificación de requisitos. La Interoperatividad se establecerá entre los Organismos de Tránsito que conforman el AMB y RUNT.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
5	Trámites en Línea	5.1	Habilitar Trámites en Línea	<b>Producto:</b> Trámites en línea habilitados de cara el ciudadano. <b>Meta:</b> Habilitar Trámites en Línea.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024
6	Otras Actividades	6.1	Revisión y Ajustes de Procedimientos de Transporte Público Colectivo, Masivo e Individual.	<b>Meta:</b> Actualizar todos los procedimientos de Transporte Público Colectivo, Masivo e Individual.  <b>Producto:</b> Manual de Trámites Actualizado bajo criterios normativos y actividades que se realizan.	Subdirección de Transporte / Profesional Universitario 219-03 / Asesor 105-02.	31/12/2024

### 5.3. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO



## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2024

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 4: Servicio al Ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
<b>Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico</b>	2.2.	Actualizar de acuerdo a sus instrumentos y herramientas la pagina web del AMBQ, con el fin de garantizar la accesibilidad a todos la ciudadanía	Pagina web actualizada y ajustada y cumplir con el Decreto 103/15, la NTC 5854 y Gobierno en Linea.	Oficina de informacion y comunicaciones/ Subdirector Desarrollo Metropolitano	1/02/2024
	2.3.	Establecer indicadores que permitan medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Implementar formato que permita evaluar la atención recibida. Llevar libro de registro de las visitas a las áreas de la entidad.	Subdirector de Desarrollo Metropolitano	2/02/2024
	2.4.	Adoptar manual de atención al ciudadno al interior de la entidad.	Implementar manual de atención al ciudadano que permita identificar y conocer las políticas y procedimientos internos tantoa los funcionarios de la entidad como para los usuarios.	Comité de Gestión institucional y Desempeño/ Subdirección de Desarrollo Metropolitano	3/02/2024
<b>Subcomponente 3 Talento humano</b>	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Realizar actividades de capacitación para fortalecer competencias al personal involucrado para la atención al ciudadano	Talento Humano	4/02/2024
	3.2	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Sensibilizar a los funcionarios de AMBQ, para mejorar el servicio de atención al interior de la Entidad	Talento Humano	5/02/2024
	3.3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del atención al ciudadano (cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros)	Establecer cronograma de las capacitaciones programadas en el PIC	Talento Humano	6/02/2024
	3.4	Establecer un sistema de incentivos para destacar el desempeño de los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.	Incluir en el programa de incentivos de la entidad, estímulo economico y/o reconocimiento por su labor en la atención al ciudadano.	Talento Humano Jefe Administrativo	7/02/2024
	3.5	Consolidar trimestralmente la información estadística de las PQRSD, incluyendo el informe de solicitudes de acceso a la información pública, el análisis de falencias y mejoras realizadas y entregarlos a los Subdirectores y Jefes de Oficina de las Dependencias del AMBQ.	Informes trimensuales presentados a los Subdirectores y publicado en el portal web de AMBQ.	Subdirector de Desarrollo Metropolitano y oficina de comunicaciones	8/02/2024
<b>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</b>	4.1	Realizar mesas de trabajo con las diferentes procesos o áreas de AMBQ, en las cuales se socialicen los seguimientos a PQRSD y el informe de medición de la percepción y satisfacción de los usuarios.	Actas de evidencias de Mesas de trabajo realizadas de conformidad al resultado de caracterización.	Subdirector de Desarrollo Mieropolitano	10/02/2024

## 5.4. RENDICIÓN DE CUENTAS.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Formulación estrategia Rendición de cuentas-2024					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Publicar información relacionada con los avances de la gestión de los Planes <b>Estrategicos territoriales.</b>	Información actualizada en la página web, en las redes Sociales y boletines Informativos.	Dirección, Secretaría General, Subdirecciones, Control Interno, Jefatura Administrativa y Comunicaciones	31 DE DICIEMBRE DE 2024
	1.2	Socializar en redes sociales las actividades que se realizan y lideran, tanto la Dirección como las diferentes dependencias del AMB , relacionadas con el avance de los <b>Planes Institucionales.</b>	Publicaciones en las redes sociales de la información relacionada con la audiencia pública y actividades de Dirección General.	Dirección , secretaria General, subdirecciones, y Comunicaciones	31 DE DICIEMBRE DE 2024
	1.3	Boletín con información sobre la audiencia pública de rendición de cuentas	1 boletín elaborado/ Red social interna	Comunicaciones	6 DE MAYO DE 2024
	2.1	doble vía con la ciudadanía a través de los canales de atención al usuario para recibir y atender inquietudes y sugerencias a través del área	Inquietudes y sugerencias de los usuarios	Subdirección Técnica de Planeación, Comunicaciones y Oficina de Administración	28 DE JULIO DE 2024
	2.2	Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	1 audiencia pública	Director , secretario general, subdirectores, jefes Subdirección y Comunicaciones	6 DE JUNIO DE 2024
<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Capacitar a funcionarios y contratistas <b>Nuevos</b> acerca del proceso de rendición de cuentas, dos veces al año	1 Capacitación presencial o virtual a nuevos funcionarios	Talento Humano	31 DE DICIEMBRE DE 2024
	3.2	Generar interés entre los funcionarios sobre la importancia de rendir cuentas	Herramientas promocionales y/o Boletines Informativos.	Comunicaciones Y Talento humano	31 DE DICIEMBRE DE 2024
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Aplicar encuesta a los ciudadanos presentes en la audiencia pública	1 encuesta aplicada	Comunicaciones y Planeación territorial	6 DE JUNIO DE 2024
	4.2	Evaluación de la audiencia pública de rendición de cuentas	Informe publicado en página web	Oficina de Control Interno	25 DE JUNIO DE 2024
	4.3	Ejecutar el programa anual de auditorías internas de gestión	Publicación de Auditorías en los medios correspondientes	Control Interno y Comunicaciones	29 DE JUNIO DE 2024

Elaboro : CAMILA PEÑA

## 5.5. MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO						
Componente 5: FORMULACIÓN ESTRATEGIA para la Transparencia y Acceso de la Información ( 2024)						
Subcomponente		Actividades	Meta y Producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1: Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Realizar la valoración anual de ITA requerida por Procuraduría General de la Nación	<b>Meta:</b> Diligenciamiento anual de la Matriz ITA. <b>Producto:</b> Matriz ITA diligenciada y reportada a la procuraduría.	Matriz ITA diligenciada y reportada	Todas las áreas involucradas Oficina de Información y Comunicación Subdirección de Planeación	01/09/2024 / 31/12/2024
Subcomponente 2: Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Actualizar y aprobar el Sistema Integrado de Gestión	<b>Meta:</b> Conformación del Sistema Integrado de Conservación de la Entidad. <b>Producto:</b> Documento Sistema Integrado de Gestión.	Sistema Integrado de Conservación aprobado	Oficina Administrativa	31/01/2024 / 31/12/2024
Subcomponente 3: Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Actualizar los siguientes documentos: * Registro de Activos de Información * Índice de Información clasificada y reservada	<b>Meta:</b> Construcción o actualización de Instrumentos de Gestión de Información. <b>Producto:</b> Instrumentos Archivísticos actualizados y aprobados.	* Registro de Activos de Información aprobado * Índice de Información clasificada y reservada aprobado	Secretaría General Oficina Administrativa	3/01/2024 / 31/12/2024
	3.2	Fortalecer el Menú de orientación al ciudadano en la página web de la entidad para garantizar su funcionamiento según los lineamientos definidos por Función Pública, en el marco de la estrategia de participación ciudadana en la gestión pública.	<b>Meta:</b> Construcción y/o actualización de del Menú Participa en la Página web de la entidad. <b>Producto:</b> Menú Participa alineado con la normatividad vigente.	Menú participa articulado con la normatividad vigente	Subdirección de Planeación Oficina de Información y Comunicación	3/01/2024 / 31/12/2024
	3.3	Publicar información Misional actualizada en el portal de DATOS.GOV.CO	<b>Meta:</b> Actualizar y publicar en el portal de Datos Abiertos. <b>Producto:</b> Conjunto de Datos Abiertos actualizados y publicados.	Conjunto de Datos Abiertos actualizados y publicados	Procesos Misionales Oficina de Información y Comunicación	31/01/2024 / 31/12/2024
Subcomponente 4: Monitoreo del acceso a la información pública	4.1	Publicar el Informe de Peticiones resueltas de manera positiva y/o negativa de Solicitud de Información.	<b>Meta:</b> Elaborar trimestralmente el Informe de Peticiones de Solicitud de Información de la Entidad. <b>Producto:</b> Informe de Peticiones de Solicitudes de Información.	Informe de Peticiones de Solicitudes de Información.	Subdirección de Desarrollo Metropolitano	31/01/2024 / 31/12/2024

Elaboro: VANESSA GONZALEZ



**AREA  
METROPOLITANA  
DE BARRANQUILLA**

**SUBDIRECCIÓN DE PLANIFICACIÓN TERRITORIAL ENERO / 2024**

**ORLANDO CABALLERO DIAZ**

Subdirector de Planificación Territorial

