

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021 DE LA BENEFICENCIA DE CUNDINAMARCA

En el marco de la Ley 1474 de 2011, la Beneficencia de Cundinamarca a través de su gestión, está comprometida con la promoción de la transparencia y la prevención de la corrupción en todos sus niveles y detectar oportunamente acciones corruptas que puedan comprometer los recursos públicos.

Para ello se identifican los riesgos de corrupción, se establecen causas y controles preventivos, se generan espacios para la participación ciudadana, la transparencia y acceso a la información pública, seguimiento continuo a los trámites y servicios, solución oportuna a las PQRS y Denuncias, seguimiento y control al cumplimiento de los valores consignados en el Código de Integridad de la Entidad, asegurando el cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho, en el marco de la ética pública y la integridad y el mejoramiento continuo del servicio al ciudadano.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021, comprende los siguientes 5 componentes:

Componente I. Mapa de Riesgos de Corrupción.

Con este componente se analizan los mapas de riesgos de corrupción de todos los procesos de la entidad, con el respectivo seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno.

Componente II. Racionalización de trámites.

La Beneficencia de Cundinamarca aplica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas y en la actualidad se encuentra publicado un trámite en el SUIT, relacionado con ingreso a los programas de protección social integral (requisitos, procedimiento, tarifas de corresponsabilidad, teléfonos y correo electrónico).

Componente III. Rendición de Cuentas.

Este componente comprende la presentación de resultados de la gestión de la entidad a la ciudadanía, en cumplimiento de su misión y su plan de acción, considerando sus aportes a la planeación de la entidad.

Componente IV. Estrategia de Servicio al Ciudadano.

Componente que aborda los elementos para la identificación, implementación y seguimiento de estrategias de Servicio al Ciudadano, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de la Beneficencia de Cundinamarca, con las cuales mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos, garantizando el acceso a la información, participación ciudadana y rendición pública de cuentas, con el fin de mantener un diálogo con la ciudadanía.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
 @CundinamarcaGob
 www.beneficienciacundinamarca.gov.co

Componente V. Política de Acceso a la Información.

La Beneficencia de Cundinamarca, como sujeto obligado en dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información y comprometida con la transparencia y el servicio al ciudadano, ha dispuesto el dominio www.beneficienciadecundinamarca.gov.co, sitio que garantiza la veracidad, oportunidad y seguridad de la información que periódicamente se mantiene actualizada, como estrategia de lucha contra la corrupción, mediante la sensibilización de los funcionarios, usuarios y aliados estratégicos, garantizando el acceso a la información pública y la rendición de cuentas.

Se tiene como fin esencial promover un cambio cultural de rechazo a la corrupción y de corresponsabilidad en la construcción de probidad y defensa de lo público.

El objetivo es garantizar que el ciudadano acceda de manera fácil a la información publicada, que en su integridad da cumplimiento a la normatividad vigente en materia de mecanismos de atención, ilustración de las actividades de restablecimiento de derechos a la población más vulnerable del Departamento de Cundinamarca y procesos de contratación adelantados a través de la plataforma transaccional SECOP II.

En el portal virtual se brinda información al ciudadano para acceder a los servicios de protección social, planes de acción y avance en la gestión, ejecución financiera, talento humano, programa gestión documental y Tablas de Retención Documental, informes de empalme, Rendición Pública de Cuentas, Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Plan de mejoramiento y seguimiento, informes de control interno, Plan de Adquisiciones y su seguimiento, relación de contratos, informes de atención al ciudadano y PQRSD y acceso para presentar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD) .

En noviembre de 2020, se rindió cuenta ante la Procuraduría General de la Nación, mediante el diligenciamiento de la Matriz de cumplimiento normativo de la Ley 1712 de 2014, obteniendo un Índice de Transparencia y Acceso a la Información (ITA) del 96% para la Beneficencia de Cundinamarca.

DESARROLLO DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

Componente I: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Esta herramienta le permite a la Beneficencia de Cundinamarca identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. Para la construcción de la metodología del mapa de riesgos de corrupción, la Beneficencia de Cundinamarca tomó como referente la Guía del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Política de administración de riesgos de corrupción

La Beneficencia de Cundinamarca, está comprometida en identificar y evitar los riesgos de corrupción que se puedan presentar en el desarrollo de sus procesos, con el fin de evitar situaciones negativas que puedan afectar los recursos de la entidad, asegurando además la



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
 f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficienciadecundinamarca.gov.co

calidad y oportunidad en la prestación de los servicios y el logro de los objetivos institucionales.

La política se revisará anualmente, en el ejercicio de revisión del mapa de riesgos de la Beneficencia una vez realizado el respectivo seguimiento.

En la Beneficencia de Cundinamarca esta política está formulada y alineada para garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los siguientes 16 riesgos de corrupción identificados en 2020, que son:

1. No realizar el debido proceso de atención a PQRS, con el fin de obtener un beneficio personal o particular
2. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para celebrar o direccionar un contrato sin el lleno de los requisitos legales a favor de tercero.
3. Seleccionar contratistas que no cuenten con la capacidad financiera y/o técnica y/o jurídica necesaria para la ejecución de los contratos suscritos con la entidad, generando un beneficio privado
4. Recibir o solicitar cualquier dádiva o beneficio para desviar recursos públicos.
5. Malversación de dineros Públicos
6. Tráfico de influencias para el Ingreso de usuarios a los programas de protección social de la Beneficencia
7. Incumplimiento de las funciones y responsabilidades del Supervisor de los servicios de protección social
8. Destinación indebida de los Bienes Inmuebles
9. Posible pérdida de demandas con el objeto de obtener beneficios personales o para terceros
10. Posibles certificaciones con información alterada con el fin de obtener beneficios personales y favorecer a terceros
11. Posible nombramiento de un funcionario sin el lleno de requisitos, bajo la aprobación del funcionario encargado.
12. Posible Alteración en la liquidación de la nómina con el fin de obtener beneficios personales o favorecer a otros servidores públicos
13. Posible desaparición de documentos con el fin de obtener beneficios personales y favorecer a terceros
14. Posible ocultamiento o pérdida intencional de expediente disciplinario
15. Posible decisión contraria a derecho emitida en virtud de una dádiva ofrecida a cambio
16. Posible pérdida o hurto de bienes devolutivos de la entidad

De estos riesgos identificados, 7 de ellos tienen calificación MODERADA y medida de respuesta “llevarlo a zona baja, eliminar el riesgo y tomar medidas de protección” y 9 de ellos con riesgo ALTO y medida de respuesta “Reducir el Riesgo”.

El seguimiento a los riesgos de corrupción lo realiza el Jefe de la Oficina de Control Interno, en tres momentos durante la vigencia:

Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. Publicación en el portal web los diez (10) Primeros días del mes de mayo.

Segundo seguimiento: Con corte a 31 de agosto. Publicación en el portal web los diez (10) primeros días del mes de septiembre.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
 @CundinamarcaGob
 www.beneficienciacundinamarca.gov.co

Tercer seguimiento: Con corte a 31 de diciembre. Publicación en el portal web los diez (10) primeros días del mes de enero de 2021.

Así mismo la entidad tiene definidos riesgos en todos sus procesos, los cuales deben actualizarse anualmente y su seguimiento lo realizan los líderes de los procesos.

Un elemento importante para disminuir riesgos de corrupción son los **VALORES ÉTICOS DE LA ENTIDAD Y LOS COMPROMISOS PARA LOGRARLOS**, definidos en el Código de integridad de la siguiente manera:

1) HONESTIDAD: Actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Mi compromiso como servidor público es: Dar un manejo transparente en la relación con mis compañeros, con los usuarios en general, las entidades estatales, con la misión institucional y todas las partes interesadas que requieran de nuestros servicios, siendo coherentes y actuando siempre con la verdad.

Ser claro en los procesos que realizo con mi trabajo, con los usuarios colombianos y extranjeros, las entidades estatales, nuestras misiones y todas las partes interesadas que requieran de nuestros servicios.

Verificar que cada una de mis acciones sean conformes a la ley y a las normas que regulan mi quehacer del día a día.

Denunciar todo delito y/o falta de las cuales tenga conocimiento en ejercicio del cargo asignado.

2) RESPETO: Reconoce, valora y trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Mi compromiso como servidor público es: Trabajar sobre la base de la amabilidad, responsabilidad, igualdad, tolerancia y equidad, reconociendo en cada persona la atención, autoridad o consideración que se merece.

Estar abierto al diálogo, utilizando una comunicación asertiva y efectiva con mis compañeros, con todos los usuarios, las entidades estatales, nuestra misión institucional y todas las partes interesadas que requieran de nuestros servicios.

Practicar formas de cortesía diplomática, respeto y buen trato en todas las actuaciones de la Beneficencia de Cundinamarca.

Me comprometo a valorar y respetar el trabajo de todos mis compañeros sin discriminación alguna

3) COMPROMISO: Consciente de la importancia del rol como servidor público, mantener disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas.

Mi compromiso como servidor público es: Tener empatía con los demás, entender sus necesidades y requerimientos.

Cumplir con todas las actividades y planes de trabajo propuestos, para lograr los objetivos estratégicos de la Beneficencia de Cundinamarca.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Asumir con profesionalismo las funciones y valores que faciliten alcanzar la misión de la Beneficencia de Cundinamarca, enfocándose al logro de objetivos.

Asumir y empoderarme del rol de servidor público con responsabilidad y respeto, para servir a la población vulnerable del Departamento Cundinamarca y del país.

4) DILIGENCIA: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas al cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Mi compromiso como servidor público es:

Dar un buen manejo a los recursos asignados de manera responsable.

Desarrollar mis actividades teniendo en cuenta los tiempos estipulados de una manera eficaz y eficiente.

Ser puntual en la entrega de documentos e informes que requieran otras dependencias.

Trabajar por los intereses de mi entidad, por encima de las posiciones personales.

Generar e implementar mejoras en las labores asignadas, en el área de trabajo donde me desempeño, previa a solicitud del jefe inmediato.

5) JUSTICIA: Actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Brindar un trato igualitario a todos los usuarios la Beneficencia de Cundinamarca, Entidades Estatales y todas las partes interesadas que requieran de nuestros servicios.

Actuar de manera imparcial, sin ningún tipo de discriminación enmarcado en acciones de equidad e igualdad.

Resolver oportunamente las consultas de los usuarios de los servicios de protección social, ciudadanía en general, entidades públicas y privadas, que requieran de nuestros servicios.

Ser leal a la Beneficencia de Cundinamarca y trabajar en beneficio de los nuestros usuarios.

DIRECTRICES ÉTICAS: Son orientaciones que establecen, cómo los servidores públicos de la entidad, se relacionan con cada una de sus partes interesadas, basados en los valores del servicio.

Las Directrices Éticas se definen así:

- **Con el Estado y el Gobierno:** En nuestro actuar diario y de acuerdo con el rol de cada servidor, establecemos interacción, relaciones de colaboración, respeto y trato digno con las demás entidades, buscando atender oportunamente a sus requerimientos y de esta forma poder brindar un mejor servicio como Estado a nuestras partes interesadas.
- **Con los grupos de alta sensibilidad:** Invitamos hacer parte de nuestros espacios de participación a los ciudadanos y representantes de las personas vulnerables atendidas en los programas de la entidad, con el fin de informarles de la gestión realizado por la Beneficencia de Cundinamarca, escuchar sus inquietudes, sugerencias y aportes a la planeación de la entidad.
- **Con los grupos internos:** Se respetan los derechos de los servidores públicos y contratistas, se valora su gestión y se reconoce su aporte y desempeño para el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la entidad.



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
 Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
 Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

Las actividades programadas en este componente para la vivencia 2021 son las siguientes:

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1. Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Revisar la política de Administración de Riesgos de Corrupción, los 16 riesgos identificados en 2020 y considerando el informe de seguimiento de la vigencia 2020	Política de Riesgos de Corrupción 2021	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Institucional	febrero de 2021
	1.2	Socializar la política de administración de riesgos de corrupción y la matriz de riesgos de corrupción de la entidad	Política y riesgos de corrupción socializados a todos los funcionarios y contratistas de la entidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño y Líderes de todos los procesos	marzo de 2021
Subcomponente 2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción en mesa de trabajo con los líderes de los procesos de la entidad	Mapa de riesgos de corrupción actualizado	Líderes de todos los procesos	abril de 2021
	2.2	Socializar el mapa de riesgos de corrupción con todos los funcionarios de la entidad	Mapas de riesgos de corrupción socializados	Todos los funcionarios de la entidad	abril de 2021
Subcomponente 3. Consulta y divulgación	3.1	Evaluar y publicar el mapa de riesgos de corrupción de la vigencia anterior	Mapa de riesgos de corrupción publicado	Oficina de Control Interno	29 enero de 2021
	3.2	Divulgar el mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción divulgado	Oficina Asesora de Planeación	abril de 2021
Subcomponente 4 Monitoreo o revisión	4.1	Gestionar los riesgos de corrupción	Riesgos de corrupción gestionados con evidencias	Primera y Segunda línea de Defensa (Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados)	De acuerdo al plan anual de riesgo de cada proceso
	4.2	Monitorear y revisar controles eficaces y eficientes	Informe de desempeño semestral con el monitoreo a los riesgos y la efectividad de los controles	Primera y Segunda línea de Defensa (Líderes de procesos con riesgos de corrupción identificados)	julio de 2021 diciembre de 2021
Subcomponente 5. Seguimiento	5.1	Evaluar la elaboración mapa de riesgos de corrupción	Informe cuatrimestral	Oficina de Control Interno	30 de abril, 31 de julio, 29 octubre y 29 diciembre de 2021
	5.2	Realizar seguimiento a la efectividad de los controles incorporados - Riesgos de corrupción 2020	Informe cuatrimestral	Oficina de Control Interno	30 de abril, 31 de julio, 29 octubre y 29 diciembre de 2021
	5.3	Evaluar la visibilización, seguimiento y control del mapa de riesgos de corrupción	Informe cuatrimestral Semestral	Oficina de Control Interno	30 de abril, 31 de julio, 29 octubre y 29 diciembre de 2021



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficiaciuncundinamarca.gov.co

Componente II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites en la Beneficencia, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad simplificando el trámite existente, así como acercar a los usuarios a los servicios que presta la Beneficencia de Cundinamarca.

ACCIONES PARA EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Racionalizar los trámites: La Beneficencia de Cundinamarca implementará 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 portal web, que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización.

La Eliminación de trámites administrativos con el fin de suprimir tareas 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 la Beneficencia y se traslada a otra entidad, 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.

Para la reducción de tiempo de duración del trámite, se tienen las siguientes:

- Registro automático de las solicitudes, seguimiento y control de respuesta a través del sistema de información documental orfeo.
- Recepción de solicitudes por todos los canales establecidos, personal, correo electrónico y portal web.
- Respeto del turno de llegada para la atención de los usuarios.
- Reducción de pasos para dar respuesta oportuna a las solicitudes de los usuarios.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

Las actividades programadas en este componente para la vivencia 2021 son las siguientes:

Componente 2: Racionalización de trámites					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Racionalización de Trámites	1.1	Socializar a los funcionarios y contratistas los mecanismos establecidos para la racionalización de trámites (Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano)	Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2021 socializado a todos los funcionarios y contratistas	Oficina Asesora de Planeación	Febrero de 2021



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

	1.2	Realizar acciones para racionalizar los trámites, procesos y procedimientos, que conlleven a la reducción de costos, documentos, requisitos y tiempos en la Entidad.	Trámites, procesos y procedimientos racionalizados (con disminución de actividades, requisitos, etc.)	Líderes de todos los procesos de la entidad	Febrero a diciembre de 2021.
	1.3	Publicar en ruta de consulta interna y el portal web de la entidad, las versiones actualizadas de los trámites, procesos y procedimientos	Trámites, procesos y procedimientos actualizados y publicados	Oficina Asesora de Planeación	abril, julio, noviembre de 2021

Componente III. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”, la rendición de cuentas es “un proceso mediante el cual las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, a otras entidades públicas y a los organismos de control”. Es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

ESTRATEGIA ANUAL DE RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Beneficencia de Cundinamarca, la Estrategia de Rendición de Cuentas se realiza ante la ciudadanía, informándoles de la gestión durante la vigencia, incluyendo el cumplimiento de las metas del plan anual de acción y metas del Plan Departamental de Desarrollo, actividades ejecutadas para su cumplimiento, la asignación y ejecución de los recursos.

La entidad recibe de la ciudadanía sus opiniones, quejas, sugerencias, aportes, las cuales se tienen en cuenta para la mejora continua de la gestión de la entidad y la prevención de la corrupción.

El 21 de diciembre de 2020 se realizó de manera virtual la Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2020, en medio de una nueva contingencia para la entidad, por el reto asumido del uso de nuevas herramientas tecnológicas para realización de esta audiencia.

Las actividades programadas en este componente para la vivencia 2021 son las siguientes:

Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Información de calidad y en lenguaje comprensible.	1.1	Elaborar y publicar la evaluación de la Rendición de Cuentas de la vigencia anterior.	Documento de evaluación de la Rendición de Cuentas publicado	Oficina Asesora de Planeación	febrero de 2021



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

	1.2	Diseñar el Plan de Participación Ciudadana y los mecanismos para el diálogo con los usuarios y ciudadanos de la vigencia actual	Documento elaborado	Oficina Asesora de Planeación y Secretaría General - SIAC	febrero de 2021
	1.3	Revisar y aprobar el Plan de Participación Ciudadana para la vigencia	Plan de Participación Ciudadana aprobado	Comité institucional de Gestión y Desempeño	marzo de 2021
	1.4	Difusión de la información relacionada con los avances y resultados de la gestión social y contractual de la entidad, para fomentar la interacción y diálogo con la ciudadanía.	Informes sobre la gestión disponibles en el portal web de la entidad	Secretaría General - Informática, Gestión Contractual y Oficina Asesora de Planeación	Julio de 2021 y Diciembre de 2021
	1.5	Rendir información relacionada con la gestión social de la entidad y que sea solicitada por la ciudadanía, antes de control y el Departamento	Informes	Oficina Asesora de Planeación	Cada vez que sea solicitada a la entidad
Subcomponente 2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	2.1	Socializar y publicar el Plan de Participación Ciudadana	Plan de Participación socializado y publicado en el portal web	Oficina Asesora de Planeación	marzo de 2021
Subcomponente 3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas.	3.1	Motivar a la ciudadanía y funcionarios de la entidad a través del portal web y correo electrónico para que participe en el ejercicio del control social durante el proceso Rendición de Cuentas	Estrategia de invitación al ciudadano	Oficina Asesora de Planeación, Profesional enlace de prensa en la entidad	diciembre de 2021
Subcomponente 4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional.	4.1	Evaluar a través de encuesta el diálogo ciudadano de Rendición de Cuentas	Informe de los resultados de la evaluación del diálogos ciudadanos de Rendición de Cuentas	Oficina Asesora de Planeación	diciembre de 2021
	4.2	Realizar balance de resultados del proceso Rendición de Cuentas, restablecer plan de mejora, publicar e informar su avance	Evaluación y Plan de Mejora	Control Interno	Anual

Componente IV. ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Este componente busca mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de las entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos. Se debe desarrollar en el marco de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano (CONPES 3785 de 2013), de acuerdo con los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (en adelante PNSC), ente rector de dicha Política.



A partir de este Modelo, 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 y participativa por todos los miembros de la entidad, que requiere:

- Articulación al interior de la entidad entre todos los líderes de los procesos y el equipo directivo
- Compromiso de la Alta Dirección de la entidad para la cualificación de todos los funcionarios en atención al ciudadano y el cumplimiento de los valores de integridad
- 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 los servicios de la entidad.

Las actividades programadas en este componente para la vivencia 2021 son las siguientes:

Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Socializar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano en portal web	Plan socializado	Secretaría General - Sistema de Atención y Orientación al Ciudadano y Gestión Informática	Febrero de 2021
	1.2	Socializar el protocolo de Atención al Usuario a los servidores Públicos de la Beneficencia de Cundinamarca.	Protocolo socializado	Secretaría General - Sistema de Atención y Orientación al Ciudadano	Abril, Junio y Agosto de 2021
Subcomponente 2. Fortalecimiento de los canales de atención.	2.1	Mantener actualizado el portafolio de servicios y oferta institucional de la Beneficencia de Cundinamarca.	Portafolio de servicios y oferta institucional publicada en portal web	Subgerencia de Protección Social	Abril, Agosto y Diciembre de 2021
	2.2	Actualizar y publicar permanente el calendario de principales eventos de la Beneficencia de Cundinamarca	Calendario de eventos principales actualizado y disponible en el portal web	Subgerencia de Protección Social, Secretaría General - Gestión informática	Permanente durante la vigencia
	2.3	Promover la apropiación de la Estrategia de Lenguaje Claro en los servidores públicos de la Beneficencia de Cundinamarca.	Capacitar en Lenguaje Claro a los funcionarios de la entidad	Secretaría General - Gestión Talento humano	Abril de 2021
	2.4	Fortalecer el seguimiento a las PQRS y Denuncias, por todos los canales existentes.	Informes trimestrales de Atención al Ciudadano y atención de PQRS	Secretaría General - Sistema de Atención y Orientación al Ciudadano	Abril, Julio, Octubre y Diciembre de 2021
	2.5	Fortalecer la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio, tanto de protección social, como de atención al ciudadano y determinar las acciones de mejora pertinentes.	Resultados de las encuestas aplicadas	Secretaría General - SIAC	Enero a diciembre de 2021



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15

[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

	2.6	Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas en las encuestas aplicadas	Informe de auditoría	Oficina de Control Interno	de manera permanente
Subcomponente 3. Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias en atención al usuario, de los servidores públicos que les atienden	Actividades de capacitación de PICB 2021	Secretaría General - Gestión Talento humano	Junio de 2021
Subcomponente 4. Normativo y procedimental	4.1	Realizar actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al ciudadano PQRD	Plan de Capacitación implementado	Secretaría General - Gestión Talento humano	Primer trimestre de 2021
Subcomponente 5. Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterización de los grupos de interés	Grupos de interés caracterizados	Oficina Asesora de Planeación y Secretaría General - SIAC	Primer trimestre de 2021
	5.2	Definición y utilización de los canales de información	Canales de información	Oficina Asesora de Planeación y Secretaría General - SIAC	Primer trimestre de 2021

Componente V. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El componente se enmarca en las acciones establecidas en la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”, publicando en el portal virtual de la entidad información al ciudadano, para acceder a los servicios que brinda la entidad, planes de la entidad e informes de gestión, contratación, gestión financiera, Plan de Adquisiciones y su seguimiento, acceso para presentar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).

Las actividades programadas en este componente para la vivencia 2021 son las siguientes:

Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicar en la ruta de consulta interna de información mínima obligatoria, para garantizar el acceso a la información pública de la ciudadanía	100% de informes actualizados y publicados en el portal web	Todos los líderes de los procesos	31 enero de 2021 y de manera permanente
	1.2	Publicar todos los documentos de los procesos contractuales en la plataforma SECOP II dentro de los pazos establecidos	100% de documentos de los procesos contractuales publicados en SECOP II	Secretaría General- Gestión Contractual	permanente
	1.3	Actualización de los trámites en el SUIT	Tramites actualizados en el SUIT	Secretaría General-Subgerencia de Protección Social	marzo de 2021
	1.4	Hacer seguimiento a la actualización de las hojas de vida en el SIGEP para funcionarios y contratistas	Dos seguimientos	secretaría General - Gestión Talento Humano	junio de 2021 y diciembre de 2021
Subcomponente 2. Lineamientos de Transparencia	2.1	Actualizar y publicar las preguntas frecuentes	Listado de preguntas frecuentes actualizado y publicado	Todas dependencias las	Diciembre de 2021



Pasiva	2.2	Socializar a todos los funcionarios la Política de Prevención del Daño Antijurídico de la entidad	Funcionarios y contratistas informados	Oficina Asesora Jurídica	junio de 2021
Subcomponente 3. Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Publicar los instrumentos de gestión de la información: -Inventario de activos de información -Esquema de publicación de información -La política de Información Clasificada y Reservada.	Instrumentos de gestión documental con el lleno de requisitos	Secretaría General - Gestión Documental	julio de 2021
	3.2	Capacitar a todos los funcionarios en la implementación de las TRD y del Sistema de Gestión Documental	Funcionarios y contratistas capacitados	Secretaría General - Gestión Documental	julio de 2021
	3.3	Mantener actualizado el normograma de la entidad en el portal web	Normograma actualizado	Oficina Asesora Jurídica	julio de 2021
	3.4	Publicar en el portal web los actos administrativos que expida la entidad y tenerlos disponibles en línea para facilitar la consulta de los usuarios	Actos administrativos publicados	Secretaría General	Permanente
Subcomponente 4. Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Disponer de herramientas que faciliten la interacción de los usuarios en condición de discapacidad visual y auditiva	Número de Herramientas adoptadas.	Secretaría General Subgerencia de Protección Social	diciembre de 2021
	4.2	Elaboración, socialización, implementación de la guía diferencial de acceso a la información según el usuario	Guía elaborada, socializada e implementada	Secretaría General	diciembre de 2021
Subcomponente 5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar seguimiento y evaluar el servicio que se presta a través de los canales de atención, siendo estos presencial, telefónico y virtual y generar recomendaciones	informe trimestral de atención al ciudadano	Secretaría General - SIAC	Trimestral
	5.2	Medición del tiempo de respuesta a las PQRS y Denuncias	Informe trimestral de oportunidad de respuesta de PQRS y D	Secretaría General - SIAC	Trimestral

Proyctó: Oficina Asesora de Planeación



SC-CER250232



CO-SC-CER250232



Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co