



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2018 PRESENTACIÓN

La razón de ser de las estrategias frente a la lucha contra la corrupción, es realizar el control preventivo y la autorregulación, liderando e innovando en las formas de lucha contra la corrupción e ineficiencia administrativa, evitando de esta manera acciones inequívocas que pueden llegar a ser delitos, asegurando de esta manera el cumplimiento de los fines del Estado Social de Derecho, en el marco de la ética pública y la integridad.

Su naturaleza debe ser eminentemente preventiva y no sancionatoria, desempeñando funciones encaminadas a la prevención sobre el incumplimiento de los objetivos de lo administrativo y lo público, los despilfarros de los recursos y el posible abuso de poder, para lo cual es necesario estimular el control frente a lo social, la generación y fortalecimiento de la cultura de la probidad en los servidores públicos.

Es por esto que la Beneficencia de Cundinamarca a través de su gestión, tiene la misión de promover la transparencia y prevenir la corrupción, concentrando acciones para dar cumplimiento a lo ordenado en la Ley 1474 de 2011.

Bajo el anterior contexto, la Beneficencia de Cundinamarca ha diseñado la presente Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que incorpora los siguientes componentes:

Componente I. Mapa de Riesgos de Corrupción.

El punto de partida los parámetros impartidos por el Modelo Estándar de Control Interno - MECI- contenidos en la Metodología de Administración de Riesgos de Función Pública, como política liderada por la Secretaría de Transparencia.

Componente II. Racionalización de trámites.

Como elemento fundamental para cerrar espacios propensos para la corrupción, La Beneficencia de Cundinamarca aplica los parámetros generales para la racionalización de trámites en las entidades públicas, política que viene siendo liderada por El Departamento Administrativo de Función Pública, a través de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites.

Componente III. Rendición de Cuentas.

Concedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe, además de que sea informada sobre la gestión de la Beneficencia de Cundinamarca conforme a su plan estratégico y que se comprometa en la vigilancia de su gestión, en el presente componente se desarrollan los lineamientos generales de la política de rendición de cuentas, que conforme al artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, integra el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



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

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co





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, servicios y a sus derechos.

Componente V. Política de Acceso a la Información.

La Beneficencia de Cundinamarca es consciente de la importancia de crear una cultura en sus servidores públicos de hacer visible la información conforme a la gestión de la entidad y para ello desarrolla los lineamientos generales de la política de Acceso a la Información, creada por la Ley 1712 de 2014, política es liderada por la Secretaría de Transparencia.

Como iniciativa adicional se recomienda incluir la gestión sobre el cumplimiento efectivo del Código de Ética.

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

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - 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 de la Función Pública.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS

En la Beneficencia de Cundinamarca, la Política de Administración de Riesgos hace referencia al propósito de la Alta Dirección para la gestión del riesgo. Esta política está formulada bajo la alineación estratégica de la entidad, con el fin de garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.

La Política de Administración de Riesgos esta adoptada en el manual de procesos y procedimientos y dentro de su estructura se tiene en cuenta los objetivos que se esperan lograr, las estrategias para establecer cómo se va a desarrollar dicha política, las acciones que se van a desarrollar contemplando el tiempo, los recursos, los responsables y el talento humano requerido y por último, el seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de los controles.



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



“La Beneficencia de Cundinamarca, está comprometida en administrar los riesgos inherentes a la gestión de nuestros procesos, con el fin de asegurar la calidad y oportunidad de los servicios y el logro de los objetivos institucionales, logrando reducir, situaciones negativas que puedan o impacten el desarrollo de los procesos”. La política se revisará anualmente, en el ejercicio de revisión del mapa de riesgos de la Beneficencia una vez realizado el respectivo seguimiento.

El seguimiento: está bajo la responsabilidad del Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, la visibilización, el seguimiento y el control del Mapa de Riesgos de Corrupción.

- ✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril.
 - ⊃ Publicación los diez (10) primeros días del mes de mayo.
- ✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto.
 - ⊃ Publicación los diez (10) primeros días del mes de septiembre.
- ✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre.
 - ⊃ Publicación los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

La Consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción: Es responsabilidad del Jefe de la Oficina de Planeación o quien haga sus veces bajo la supervisión del Jefe de la Oficina de Control Interno. Este debe liderar el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción. Adicionalmente, esta misma oficina será la encargada de consolidar el Mapa de Riesgos de Corrupción.

Socialización del Mapa de Riesgos de Corrupción: Los servidores públicos y contratistas de la Beneficencia de Cundinamarca, deben conocer el contenido del Mapa de Riesgos de Corrupción antes de su publicación. Con el fin de lograr este propósito, la Oficina de Planeación deberá diseñar y poner en marcha las actividades o mecanismos necesarios para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.

Ajustes y modificaciones del Mapa de Riesgos de Corrupción: Después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se podrán realizar los ajustes y las modificaciones necesarias orientadas a mejorar el Mapa de Riesgos de Corrupción. En este caso deberá dejarse por escrito los ajustes, modificaciones o inclusiones realizadas.

FORMATO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Entidad _____

Vigencia _____

Fecha publicación _____



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

[f/CundinamarcaGov](https://www.facebook.com/CundinamarcaGov) [@CundinamarcaGov](https://twitter.com/CundinamarcaGov)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

COMPROMISOS:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente I: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Política de Administración de Riesgos	1.1.	Socializar al interior de la entidad, la Política de Administración de Riesgos, dejando evidencia de la efectividad de las estrategias Implementadas para su entendimiento. De ser el caso y de haberse presentado adecuaciones a la política de administración del riesgo, realizar los ajustes necesarios y socializarla Dejando evidencia de la gestión.	Política de Administración de Riesgos, socializada e implementada	Responsable Jefe de Planeación (socialización y posibles ajustes) Responsable de Control Interno o quien haga sus veces (seguimiento con el respectivo informe)	Abril de 2018.
2. Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1.	Socializar la nueva metodología de administración del riesgo de corrupción a los servidores públicos de la Beneficencia de Cundinamarca.	Guía para la administración del riesgo de corrupción Socializada.	Responsable Jefe de Planeación	Abril de 2018
	2.2.	Programar los grupos de trabajo con los líderes de los procesos, la implementación de las acciones y formatos propuestos en la nueva guía de administración de riesgos de corrupción.	Formatos de la nueva estrategia implementados	Responsable Jefe de Planeación	Abril de 2018
	2.3.	Actualización y Consolidación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos consolidado	Jefe de Planeación	Mayo de 2018

3. Consulta y divulgación	3.1.	Diseñar y poner en marcha las estrategias para que los funcionarios y contratistas conozcan, debatan y formulen sus apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del Mapa de Riesgos de Corrupción.	Estrategia para el conocimiento y formulación de apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del mapa de riesgos.	Jefe de Planeación	Mayo de 2018
	3.2.	Realizar seguimiento a la implementación de las estrategias para el conocimiento y formulación de apreciaciones y propuestas sobre el proyecto del mapa de riesgos.	Informes de seguimiento	Jefe Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.	Junio 2018
4. Monitoreo y Revisión	4.1.	Generar las políticas de operación incluyendo los mecanismos para que después de su publicación y durante el respectivo año de vigencia, se puedan realizar los ajustes y las modificaciones necesarias.	Procedimiento actualizado y divulgado.	Responsable del proceso de administración del riesgo.	Mayo de 2018
5. Seguimiento	5.1.	Hacer seguimiento a las Actividades propuestas en este primer módulo (Política de Administración de Riesgos, Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, Consulta y divulgación, Monitoreo y Revisión).	Informe sobre la efectividad de las actividades propuestas en este primer Componente.	Jefe Oficina de Control Interno	Trimestralmente durante la vigencia 2018



COMPONENTE II. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

GESTIÓN ANTITRÁMITES

La política de racionalización de trámites en la Beneficencia, busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la entidad simplificando, estandarizando, eliminando, optimizando y automatizando los trámites existentes, así como acercar a los usuarios a los servicios que presta la Beneficencia de Cundinamarca, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

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 páginas web que signifiquen un menor esfuerzo para el usuario en su realización. Los tipos de racionalización pueden desarrollarse a través de actividades orientadas a facilitar la relación del ciudadano frente al Estado.

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.

Las Acciones o medidas de mejora (racionalización) que impliquen la revisión, reingeniería, optimización, actualización, reducción, ampliación o supresión de actividades de los procesos y procedimientos asociados al trámite u Otros Procedimientos Administrativos. Para la Beneficencia de Cundinamarca se identificaran y gestionaran las siguientes:

Reducción de tiempo de duración del trámite.



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

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co





- Respeto del turno de llegada para la atención de los usuarios.
- Reducción de pasos para de acuerdo a las solicitudes de los usuarios.
- Optimización de los procesos o procedimientos internos asociados al trámite.

La Beneficencia de Cundinamarca debe generar acciones o medidas de mejora

(racionalización) que implican el uso de tecnologías de la información y las comunicaciones para agilizar los procesos y procedimientos que soportan los trámites, lo que permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (hardware, software y comunicaciones). Dentro de las acciones tecnológicas se destacan:

- Envío de documentos electrónicos.
- Mecanismos virtuales de seguimiento al estado de los trámites.
- Documentos con firma electrónica.
- Digitalización de los documentos físicos y requerimientos.
- Trámite realizado totalmente en línea.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad: _____									
Sector Administrativo: _____									
Departamento: _____					Orden: _____				
Municipios	Nombre del trámite, proceso o procedimiento	Tipo de racionalización	Acción específica de racionalización	Situación actual	Descripción de la mejora a realizar al trámite, proceso o procedimiento	Beneficio al ciudadano y/o entidad	Dependencia responsable	Fecha realización	
								Inicio dd/mm/aa	Fin dd/mm/aa
1.									
2.									
3.									
4.									
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADENAS DE TRÁMITES – VENTANILLAS ÚNICAS)									
1.									
2.									
3.									
Nombre del Responsable							Correo electrónico		
Correo electrónico							Fecha de aprobación del Plan		



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

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co



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 los cuales 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, 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 CUENTA

En la Beneficencia de Cundinamarca, la Estrategia de Rendición de Cuentas incluye la determinación de los objetivos y las metas de corto, mediano o largo plazo; así como las actividades y la asignación de los recursos necesarios para alcanzar tales metas con el fin de responder por su gestión ante la ciudadanía, recibir sus opiniones y formular acciones de mejora, así como contribuir a prevenir la corrupción.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente III: Rendición de Cuentas				
Subcomponente /procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1. Identificar y dar a conocer a los servidores públicos los criterios para la generación de datos y contenidos sobre la gestión de la Beneficencia, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo departamental, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos.	Criterios para la generación de datos	Jefe de Planeación	Marzo 2018



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

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

2. Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1.	Identificar y proponer los espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios para sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la gestión de le Beneficencia ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones frente al Cumplimiento de su objeto misional.	Informe de Estrategias de identificación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios	Integrantes de la alta dirección	Junio de 2018
	2.2.	Divulgar ante los usuarios y servidores públicos las estrategias diseñadas por la Beneficencia de Cundinamarca para la implementación de espacios y mecanismos para el diálogo con los usuarios.	Listados de asistencia Informe de los mecanismos de la divulgación	Jefe de Planeación	Mayo de 2018
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1.	Programar y realizar jornadas de interiorización de la cultura de rendición de cuentas dirigida a los servidores públicos y en los ciudadanos (capacitación, acompañamiento y el reconocimiento de experiencias).	Informe de jornadas de interiorización de la cultura de rendición de cuentas	Jefe de Planeación	Vigencia 2018
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1.	Programar y realizar auditorías sobre el cumplimiento de las acciones planteadas para el desarrollo de la política de rendición de cuentas, Evidenciado la efectividad de las acciones.	Informe de auditoría al cumplimiento de la política de rendición de cuentas.	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Junio y diciembre de 2018



COMPONENTE IV. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN 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, que requiere:

- Total articulación al interior de las entidades;
- Compromiso expreso de la Alta Dirección;
- Gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas que busquen garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

Para el diagnóstico o análisis del estado actual, se recomienda hacer una revisión integral de la entidad utilizando diferentes fuentes de información. En primera instancia se debe identificar el nivel de cumplimiento normativo relacionado con el servicio al ciudadano:

- Gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, protección de datos personales, accesibilidad e inclusión social, cualificación del talento humano, y publicación de información, entre otros.

COMPROMISOS:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO				
Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano				
Subcomponente/procesos	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada



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. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1.	Formular acciones que fortalezcan el nivel de importancia e institucionalidad del tema de servicio al ciudadano a su interior, reforzando el compromiso de la Alta Dirección, la existencia de una institucionalidad formal para la gestión del servicio al ciudadano, la formulación de planes de acción y asignación de recursos.	Informe con las acciones de institucionalización y /o fortalecimiento	Integrantes de la alta dirección liderados por la Oficina de Planeación.	Primer semestre de 2018
	1.2.	Institucionalizar y/o fortalecer la dependencia que lidere la mejora del servicio al ciudadano al interior de la Beneficencia de Cundinamarca que dependa de la Alta Dirección y que rinda la respectiva información.	Informe con las acciones de institucionalización y /o fortalecimiento	Integrantes de la alta dirección liderados por la Oficina de Planeación.	Primer semestre de 2018
	1.3.	Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al Ciudadano.	Presupuesto con rubro para el desarrollo de iniciativas que mejoren el Servicio al ciudadano.	Integrantes de la alta dirección	Vigencia 2018
	1.4.	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Política de operación	Jefe de Planeación, Secretaría General y líder del proceso de Atención al Ciudadano	Primer semestre de 2018

2. Fortalecimiento de los canales de atención	2.1.	Realizar un Auto diagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Informe de auto diagnóstico	Jefe de Planeación, Secretario General Líder del proceso de Atención al Ciudadano	Primer semestre de 2018
	2.2.	Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854).	Protocolo de accesibilidad a las páginas web	Jefe de Planeación Secretario General Líder proceso gestión informática y líder proceso de atención al ciudadano.	Junio de 2018
	2.3.	Implementar y/o fortalecer los sistemas de información que faciliten la gestión y trazabilidad de los requerimientos de los ciudadanos.	Protocolo	Jefe de Planeación Secretaria general Líder proceso gestión informática y líder proceso atención al ciudadano	Primer semestre 2018
	2.4.	Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.	Protocolo	Líder del proceso de Atención al Ciudadano	Segundo semestre 2018

	2.5.	Validar la efectividad de los resultados de los indicadores con los cuales medir el desempeño de los canales de atención y consolidar estadísticas sobre tiempos de espera, tiempos de atención y cantidad de ciudadanos atendidos.	Informe del indicador	Jefe de planeación, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces y líder del proceso de Atención al Ciudadano	Trimestralmente sobre la vigencia 2018
	2.6.	Implementar protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.	protocolo	Jefe de planeación, Jefe de Control Interno o quien haga sus veces y líder del proceso de Atención al Ciudadano	Trimestralmente sobre la vigencia 2018
	2.7.	Hacer seguimiento a la efectividad de las acciones planteadas para el cumplimiento de la estrategia de los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, presentando informe a la alta dirección para la toma de decisiones.	Informe de auditoría	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Cuatrimestralmente en la vigencia 2018
3. Talento Humano	3.1.	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación.	Programa de capacitaciones	Secretaría General	Vigencia 2018
	3.2.	Promover espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad.		Líder Proceso Gestión del Talento Humano	

	3.3.	Fortalecer los procesos de selección del personal basados en Competencias orientadas al servicio.	Protocolo		
	3.4.	Programar y realizar la evaluación de desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Compromisos laborales e Informe de evaluación de desempeño		Vigencia 2018
	3.5.	Programar en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: 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.	PIC 2017	Comité de Bienestar, Capacitación e Incentivos y Líder del proceso de gestión talento Humano	Vigencia 2018
4. Normativo y procedimental	4.1.	Establecer y/o fortalecer un reglamento interno para la gestión de las peticiones, quejas y reclamos.	Reglamento	Líder del proceso de atención al ciudadano	Junio y diciembre de 2018

4.2.	Gestionar la Incorporación dentro del reglamento interno sobre los mecanismos para dar prioridad a las peticiones presentadas por menores de edad y aquellas relacionadas con el reconocimiento de un derecho fundamental.	Reglamento	Integrantes de la alta dirección y líder del proceso de atención al ciudadano	Junio de 2018
4.3.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD e identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, replicado a la gerencia	Informe	Líder del proceso de atención al ciudadano y Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Trimestralmente durante la vigencia 2018
4.4.	Identificar, documentar y optimizar los procesos internos de trámites y otros procedimientos administrativos, validando la efectividad de los protocolos a través de auditorías.	Procesos actualizados	Líder del proceso de atención al ciudadano y Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Junio y diciembre de 2018
4.5.	Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos.	Campañas	Jefe de Planeación Líder del proceso de atención al ciudadano	Abril, agosto, diciembre de 2018
4.6.	Construir, implementar y divulgar una política de protección de datos personales.	Política de protección de datos	Integrantes de la alta dirección	Junio de 2018
4.7.	Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al ciudadano PQRD	Normograma	Secretario General	Junio y diciembre de 2018

	4.8.	Definir e implementar elementos de apoyo para la interacción con los ciudadanos, como los formatos para recepción de peticiones interpuestas de manera verbal.	Formatos	Líder del proceso de atención al ciudadano y oficina Asesora e Planeación	Segundo semestre de 2018
5. Relacionamento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación de los empleados por la Beneficencia.	Base de datos Informe de caracterización de usuarios	Líder proceso de atención del ciudadano	Segundo semestre de 2018
	5.2.	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados a la alta dirección con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	Informe sobre la percepción del usuario	Líder proceso de atención del ciudadano	Junio y diciembre de 2018

COMPONENTE V. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente está a cargo de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica como entidad líder del diseño, promoción e implementación de la Política de Acceso a la Información Pública, en coordinación con el Ministerio de Tecnología de la Información y Comunicaciones, Función Pública, el DNP, el Archivo General de la Nación y el Departamento Administrativo Nacional de Estadística (DANE). El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional 1712 de 2014 y los lineamientos del primer objetivo del CONPES 167 de 2013 “Estrategia para el mejoramiento del acceso y la calidad de la información pública”.

COMPROMISOS:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO					
Componente V: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN					
Subcomponente /procesos	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1. Lineamientos de Transparencia Activa	1.1.	Publicar en la web de la entidad la información mínima obligatoria sobre la estructura orgánica de la Beneficencia de Cundinamarca.	Estructura Orgánica publicada en la web	Jefe de Planeación, Secretaria General y líder proceso gestión informática	Primer trimestre de 2018
	1.2.	Publicar en la ruta de consulta interna de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento de la Beneficencia.	Manual de procesos y procedimientos publicados en ruta de consulta interna	Jefe de Planeación y líder proceso gestión informática	Abril de 2018
	1.3.	Divulgación de datos abiertos	Página web actualizada	Secretaría General Líder proceso gestión informática	Primer trimestre de 2018
	1.4.	Publicar la información sobre contratación pública	Publicación	Secretaría General – líder proceso gestión contractual	Vigencia 2018
	1.5.	Publicar y divulgar la información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Publicación	Secretaría General líder proceso gestión informática	Primer trimestre de 2018
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información.	Principio	Integrantes de la alta dirección	Mayo de 2018



	<p>2.2. Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, verificando:</p>	Informe de verificación	Integrantes de la alta dirección	Mayo de 2018
	<p>El acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia, se podrá responder de la misma forma de la solicitud.</p>			
	<p>El acto de respuesta debe ser objetivo, veraz, completo, motivado y actualizado y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes o interesados.</p>			
	<p>El acto de respuesta debe ser oportuno, respetando los términos de respuesta al derecho de petición de documentos y de información que señala la Ley 1755 de 2015.</p>			
	<p>El acto de respuesta debe informar sobre los recursos administrativos y judiciales de los que dispone el solicitante en caso de no hallarse conforme con la respuesta recibida</p>			



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

[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://twitter.com/CundinamarcaGob)
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1.	Generar las políticas de operación para la Implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada, divulgarlas e implementarlas.	Políticas de operación y formatos.	Responsable del proceso de gestión documental con el acompañamiento del jefe de planeación.	Mayo de 2018
	3.2.	Realizar el seguimiento a la efectividad en la implementación del registro o inventario de activos de Información, el esquema de publicación de información y el Índice de Información Clasificada y Reservada	Informe de seguimiento	Jefe de Control Interno o quien haga sus veces.	Abril - agosto y diciembre de 2018.
		Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos arriba anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado	Proceso de Gestión documental	Responsable del proceso de Gestión documental y acompañado por el jefe de planeación.	Junio de 2018

4. Criterio Diferencial de Accesibilidad	4.1.	Diseñar los mecanismos y Divulgar la información en formatos alternativos comprensibles. Es decir, que la forma, tamaño o modo en la que se presenta la información pública, permita su visualización o consulta para los grupos étnicos y culturales del Departamento, y para las personas en situación de discapacidad.	Mecanismos y Evidencias de divulgación.	Secretario General y Líder proceso gestión informática.	junio de 2018
	4.2.	Adecuar y/o fortalecer los medios electrónicos para permitir la accesibilidad a población en situación de discapacidad.	Medios electrónicos adecuados	Gerente General, Secretario General Jefe de Planeación	Primer semestre del año.
	4.3.	Diseñar e Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de Discapacidad.	Lineamientos	Integrantes de la alta dirección	Primer semestre de 2018
	4.4.	Identificar acciones para responder a solicitud de las autoridades de las comunidades, para divulgar la información pública en diversos idiomas y lenguas de los grupos étnicos y culturales del país.	Criterios y políticas de operación	Integrantes de la alta Dirección.	Primer semestre de 2018



1. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1.	<p>Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información 	Mecanismo	<p>Jefe de Planeación-Secretaria General</p> <p>Líder proceso de atención al ciudadano</p>	Primer semestre 2018
--	------	---	-----------	--	----------------------

COMPONENTE VI. INICIATIVAS ADICIONALES

La Beneficencia de Cundinamarca debe contemplar iniciativas que permitan fortalecer su estrategia de lucha contra la corrupción. En este sentido, se acoge a la invitación de incorporar dentro de su ejercicio de planeación, estrategias encaminadas a fomentar la integridad, la participación ciudadana, brindar transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la administración pública.

Se hace necesario la verificación y posible actualización del código de ética frente a la identificación de lineamientos claros y precisos sobre temas de conflicto de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción entre otras, los cuales deben ser socializados a los servidores públicos para su implementación durante la gestión objeto de la BENECUN.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces en la Beneficencia de Cundinamarca, deberá presentar informes sobre el seguimiento al cumplimiento de lo anteriormente descrito, a la alta dirección con el fin de tomar las acciones de mejoramiento a que haya lugar.

Proyectó: Doris Lozano y Leonidas Padilla Oficina Asesora de Planeación

Revisó y aprobó: LUIS HERNAN VARGAS FORERO Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)

Fecha: Enero 29 de 2018



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