

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2020 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.

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 2020, 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 dialogo con la ciudadanía.

Componente V. Política de Acceso a la Información.



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

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 y acceso para presentar y hacer seguimiento a peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRD).

En agosto de 2019, 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 91% 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**

En la Beneficencia de Cundinamarca esta política está formulada y alineada para garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los siguientes 12 riesgos de corrupción identificados en 2019, que son:



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. Obstaculizar el derecho a la participación ciudadana con el fin de obtener un beneficio personal o particular
2. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para celebrar un contrato sin el lleno de los requisitos legales
3. Posibilidad de recibir o solicitar cualquier dádiva para direccionar un contrato a favor de un tercero
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.
7. Incumplimiento de las funciones y responsabilidades del Supervisor e Interventor
8. Inadecuado manejo de la gestión de la administración de los bienes inmuebles de la Entidad.
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 alteración en la liquidación de la nómina, con el fin de obtener beneficios personales o favorecer a otros servidores públicos
12. Posible desaparición de documentos con el fin de obtener beneficios personales y favorecer a terceros

De estos riesgos identificados, 7 de ellos tienen calificación de riesgo BAJO, cuya medida de respuesta es “asumir el riesgo”, 2 con calificación MODERADA y medida de respuesta “llevarlo a zona baja, eliminar el riesgo y tomar medidas de protección” y 3 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.

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



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

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, 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: Ponerme en el lugar de las otras personas, 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.

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

Asumir el 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 con la entrega de documentos e informes que requieran otras dependencias.



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

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 solicitud del jefe inmediato.

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

Mi compromiso como servidor público es:

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 nuestra 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 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 a participar 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 de la entidad y 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.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|------------------|
| Componente 1 Mapa de Riesgos de Corrupción. | | | | |
| Subcomponente/procesos | Actividades | Producto /Evidencia | Responsable | Fecha programada |
| Política de Administración de Riesgos | Socializar al interior de la entidad, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, recibir aportes y ajustarlo | Plan socializado y ajustado | Oficina Asesora de Planeación | Enero de 2020 |
| Actualización del Mapa de Riesgos de Corrupción | Socializar la matriz de riesgo de corrupción a los servidores públicos de la entidad, para su actualización a 2020. | Matriz de riesgos de corrupción socializada | Oficina Asesora de Planeación | Abril de 2020 |



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

| | | | | |
|----------------------|---|---|---------------------------------|--|
| | Trabajo con los líderes de los procesos, para la actualización de los riesgos de corrupción | Mapa de riesgos de Corrupción actualizado | Oficina Asesora de Planeación | Mayo de 2020 |
| Monitoreo y Revisión | Recibir de los servidores públicos y contratistas, las sugerencias de modificaciones o ajustes al Plan anticorrupción durante la vigencia | Plan actualizado | Oficina Asesora de Planeación | Mayo a diciembre de 2020 |
| Seguimiento | Seguimiento a los riesgos de corrupción de la vigencia 2019 | Matriz de seguimiento socializada y publicada | Jefe Oficina de Control Interno | Enero de 2020 |
| | Hacer seguimiento al cumplimiento de las actividades del plan: Plan formulado, matriz de riesgos de corrupción actualizada, consulta, Divulgación, monitoreo y ajustes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano. | Informe de actividades cumplidas | Jefe Oficina de Control Interno | Primer informe en mayo de 2020 Segundo informe en septiembre de 2020 Tercer informe en enero de 2021 |

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, estandarizando, optimizando y automatizando los trámites existentes, 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 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 identificarán y gestionarán las siguientes:

Para la reducción de tiempo de duración del trámite:



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

- 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.

La Beneficencia de Cundinamarca debe generar acciones o medidas de mejora en sus procesos, 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.

Para realizar cualquier actividad de racionalización de trámites, procesos y procedimientos se deberá informar a la Oficina Asesora de Planeación, diligenciando la siguiente tabla:

| Nombre del trámite, proceso o procedimiento | Tipo de racionalización | | | Descripción de la mejora al trámite, proceso o procedimiento | Beneficio al ciudadano y/o entidad | Responsable de la racionalización | | Fecha de aprobación |
|---|-------------------------|--------------------------|--------|--|------------------------------------|-----------------------------------|-------|---------------------|
| | Eliminación | Traslado por competencia | fusión | | | Servidor Público | Cargo | |
| | | | | | | | | |

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|--|--|---|--------------------------------------|--------------------------------|
| Componente 2: Racionalización de trámites | | | | |
| Subcomponente /procesos | Actividades | Producto/Evidencia | Responsable | Fecha programada |
| Racionalización de Trámites | Socializar a la entidad los mecanismos establecidos para la racionalización de tramites (Plan Anticorrupción y atención al Ciudadano) | Plan y mecanismos socializados | Oficina Asesora de Planeación | Febrero de 2020 |
| | 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.) | Todas las dependencias de la entidad | Febrero a diciembre de 2020. |
| | Publicar en ruta de consulta interna y el portal web de la entidad, las versiones actualizadas de los trámites, procesos y procedimientos | Procedimientos actualizados publicados | Oficina Asesora de Planeación | Permanente durante la vigencia |

Componente III. RENDICIÓN DE CUENTAS



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

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 CUENTA

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. El objetivo de rendir cuenta ante la ciudadanía es recibir sus opiniones, quejas, sugerencias, aportes y formular acciones de mejora a la gestión de la entidad, así como contribuir a prevenir la corrupción.

El 22 de marzo de 2019 se realizó la Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2018 y el 28 de noviembre se realizó la Audiencia de Rendición Pública de Cuentas de la vigencia 2019, con corte a 31 de octubre de 2019.

El siguientes es el Plan de Acción para la presente vigencia

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|--|---|-------------------------------|------------------|
| Componente III: Rendición de Cuentas | | | | |
| Subcomponente /procesos | Actividades | Producto /Evidencia | Responsable | Fecha programada |
| Información de calidad y en lenguaje comprensible | Socializar el último informe de rendición pública de cuentas que incluye los resultados de la gestión de la Beneficencia vigencia en 2019, ilustra la accesibilidad a información publicada en el portal web de la entidad. | Informe socializado y publicado | Oficina Asesora de Planeación | Enero de 2020 |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | Socializar el Plan de Participación ciudadana para la vigencia 2020 y los mecanismos para el diálogo con los usuarios y ciudadanos relacionados con los resultados y decisiones frente al cumplimiento de la misión de la entidad. | Plan de Participación socializado y publicado | Oficina Asesora de Planeación | Enero de 2020 |
| Incentivos para motivar la cultura de la rendición de cuentas | Informar a los servidores públicos de la entidad acerca de la cultura de rendición de cuentas | Comunicaciones realizadas | Oficina Asesora de Planeación | Abril de 2020 |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | Publicar la evaluación de la última Rendición Pública de Cuentas | Informe publicado | Oficina Asesora de Planeación | Enero de 2020 |
| | Incorporar las sugerencias realizadas por los ciudadanos a la planeación y rendición de cuentas de la entidad. | Plan de Acción | Oficina Asesora de Planeación | Enero de 2020 |



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

La última Rendición Pública de Cuentas RPC de la Beneficencia de Cundinamarca se realizó el 28 de noviembre de 2019 en el Centro Femenino Especial José Joaquín Vargas en el municipio de Sibaté. Con respecto a la anterior RPC se amplió la convocatoria, invitando a las 116 Alcaldías municipales, Personerías, Comisarías de Familia, Representantes y Familiares de los usuarios de los centros de protección de la Beneficencia, a los operadores (administradores) de los centros de protección, a todos los servidores públicos y contratistas de la entidad.

Igualmente se ampliaron los medios de invitación, a través de correo electrónico, cuña radial por la emisora Dorado Radio y emisora del municipio de Sibaté y página web.

La ciudadanía presentó las siguientes sugerencias y recomendaciones que se tendrán en cuenta en la planeación 2020:

- ✓ A través de convenios con otras entidades como el ICCU, ver la posibilidad de mejorar la infraestructura física de los centros de protección que tiene la Beneficencia.
- ✓ Tener en cuenta a los municipios de sexta categoría para la suscripción de contratos interadministrativos con las alcaldías.
- ✓ Mostrar el portafolio de servicios de protección a todos los Alcaldes del Departamento e invitarles a asumir los gastos de las personas ya institucionalizadas y procedentes de sus municipios.
- ✓ Gestionar recursos fijos del Sistema General de Regalías
- ✓ Lograr financiación de los programas de protección con recursos del Departamento, para los próximos años
- ✓ Venta de Activos improductivos (inmuebles) improductivos
- ✓ Ampliar los cupos de protección para venta de servicios.

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, que requiere:

- Articulación al interior de la entidad
- 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.

Partiendo del diligenciamiento del FURAG se tiene un diagnóstico y un plan de acción que conduce a una mejora del servicio de atención al ciudadano, que comprende la mejora en 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
 @CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
 www.beneficienciacundinamarca.gov.co

gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, su análisis y decisiones de mejora, cualificación del talento humano en atención al ciudadano, publicación de información, fortalecer la medición de la percepción del cliente con respecto a trámites y procedimientos de cara al ciudadano entre otros.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|--|--|--|--|
| Componente IV: Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano | | | | |
| Subcomponente/ procesos | Actividades | Producto / Evidencia | Responsable | Fecha programada |
| Estructura administrativa y direccionamiento estratégico | Desarrollar las acciones de fortalecimiento del sistema de atención al ciudadano identificadas en el diagnóstico del FURAG e incorporadas al plan de acción de la Secretaría General – SIAC: Fortalecer seguimiento a las PQRS y Denuncias, por todos los canales existentes. con el uso del sistema de gestión documental Orfeo Mantener atención continua en ventanilla única. Capacitación en lenguaje claro. | Plan de acción cumplido | Secretaría General - SIAC. | Primer trimestre 2020 |
| Fortalecimiento de los canales de atención | Fortalecer la aplicación de la encuesta de satisfacción del servicio, tanto de protección social, como de atención al ciudadano | Resultados de las encuestas aplicadas | Secretaría General - SIAC | enero a diciembre 2020 |
| | Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones planteadas | Informe de avance | Oficina de Control Interno | Cuatrimestralmente |
| Talento Humano | Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos a través de procesos de cualificación. | Actividades de capacitación PICB 2020 | Secretaría General - Gestión Talento Humano | Vigencia 2020 |
| | Programar en el Plan Institucional de Bienestar y capacitación temas relacionados con el mejoramiento del servicio al ciudadano, lenguaje claro, derechos de los usuarios, entre otros | PICB 2020 | Secretaría General - Gestión Talento Humano y Comité de Bienestar, Capacitación e Incentivos | Vigencia 2020 |
| | Elaborar y presentar a la Gerencia y Oficina de Planeación los informes de PQRSD e identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios, replicado a la gerencia | Informe | Secretaría General - SIAC | Trimestralmente durante la vigencia 2020 |
| | Definir, implementar y validar mecanismos de actualización normativa y cualificación a servidores en el área de atención al ciudadano PQRD | Normograma actualizado | Secretaría General Gestión Talento Humano | Primer trimestre 2020 |
| Relacionamiento con el ciudadano | Caracterización de los grupos de interés Definición de los canales de información | Plan de participación ciudadana que contiene grupos de interés | Secretaría General - SIAC | Enero 2020 |



SC-CER250232



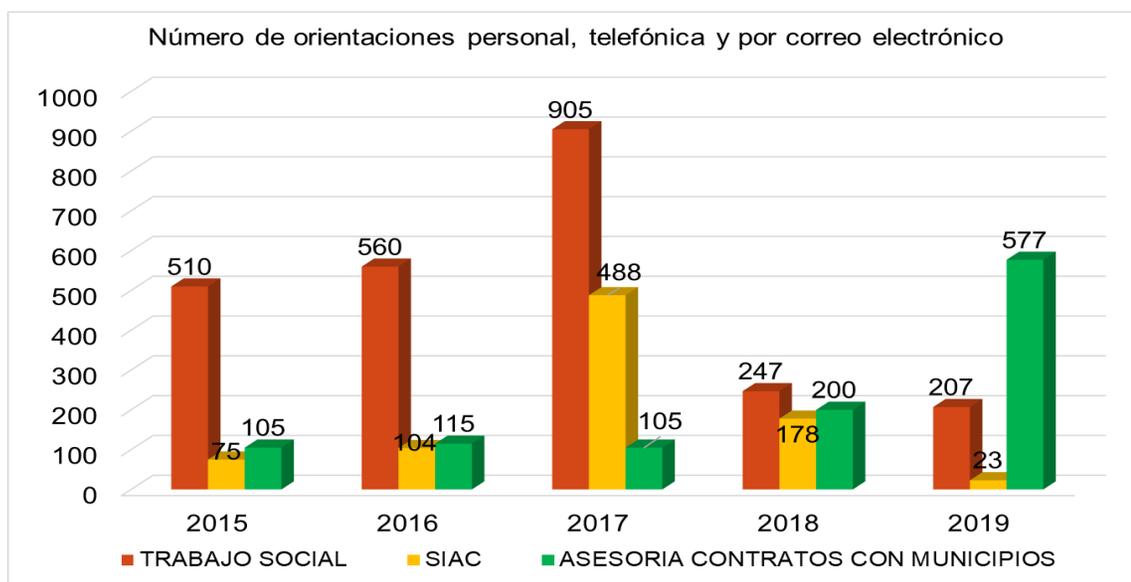
CO-SC-CER250232



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

| | | | | |
|--|---|--|---------------------------|------------|
| | Con base en los resultados de encuesta de la prestación del servicio, identificar oportunidades y acciones de mejora. | | Secretaría General - SIAC | Enero 2020 |
|--|---|--|---------------------------|------------|

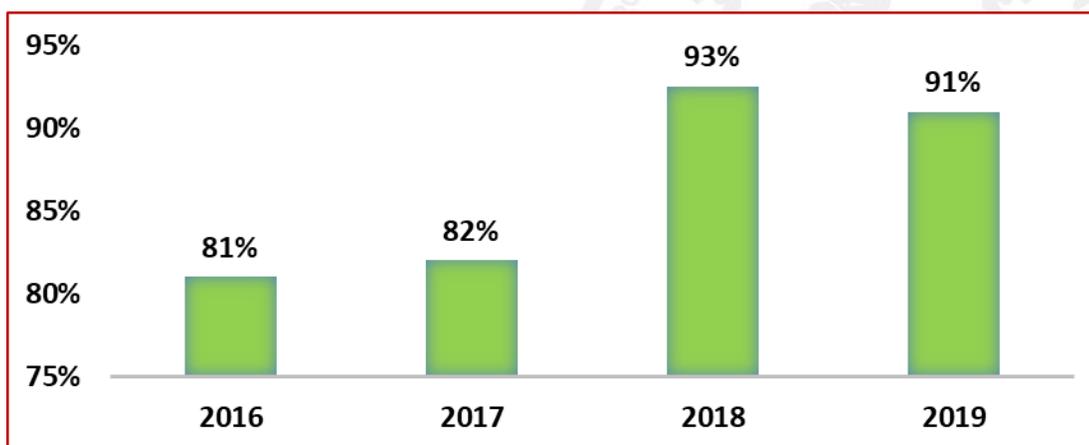
Los canales de atención al ciudadano son: Personal, telefónico, página web y correo electrónico, atendiendo en 2019 en las áreas de trabajo social, SIAC y Subgerencia de Protección Social (asesoría a los municipios en la suscripción de contratos)



Fuente: PQRS recibidas por responsable del SIAC

Los resultados de la aplicación de las encuestas para la medición de la satisfacción del servicio de protección social en los centros de 2016 a 2019, son los siguientes:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE PROTECCIÓN SOCIAL



SC-CER250232



CO-SC-CER250232

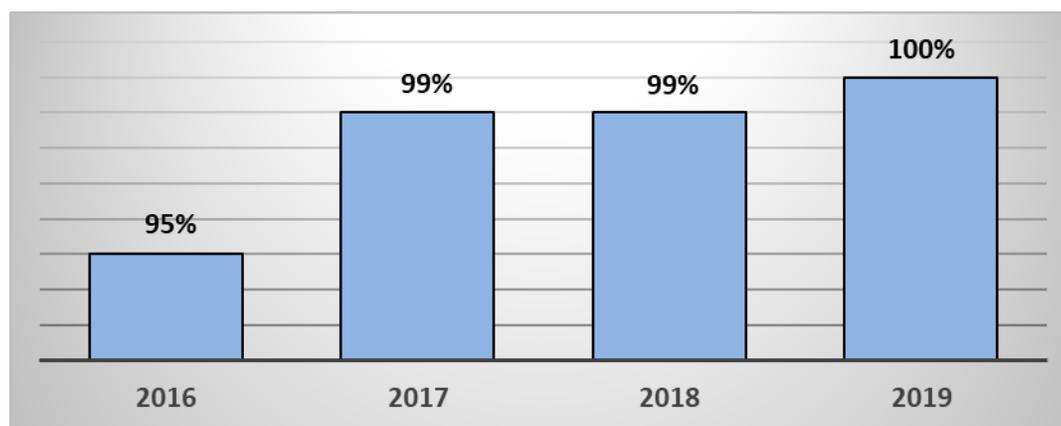


Calle 26 #51-53 Bogotá D.C.
Sede Administrativa - Torre Beneficencia Piso 6.
Código Postal: 111321 – Teléfono: 749 1114/15
f/CundinamarcaGob @CundinamarcaGob
www.beneficienciacundinamarca.gov.co

Fuente: Encuestas aplicadas cada año por la encargada del SIAC de la Secretaría General en todos los centros de protección de la entidad

En la medición de la satisfacción del servicio en la sede administrativa de 2016 a 2019, se observan los siguientes resultados:

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN SEDE ADMINISTRATIVA



Fuente: Encuestas aplicadas cada año por la encargada del SIAC de la Secretaría General en la sede administrativa de la entidad

Componente V. POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

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”.

| PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO | | | | |
|---|--|----------------------|--|--------------------------|
| Componente V: POLÍTICA DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN | | | | |
| Subcomponente /procesos | Actividades | Producto / Evidencia | Responsable | Fecha programada |
| Lineamientos de Transparencia Activa | Publicar en la ruta de consulta interna de información mínima obligatoria, para garantizar el acceso a la información pública de la ciudadanía | Informes publicados | Jefe de Planeación, Secretaría General y líder proceso gestión informática | Enero de 2020 |
| | Divulgación de datos abiertos | Informes publicados | Secretaría General Jefe Oficina de Asesora de Planeación | Primer trimestre de 2020 |



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

| | | | | |
|--|---|--|--|---------------------------|
| Lineamientos de Transparencia Pasiva | Aplicar el principio de gratuidad y, en consecuencia, no cobrar costos adicionales a los de reproducción de la información. | Informe del principio de gratuidad | Integrantes de la alta dirección | |
| | Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública, que señala la Ley 1755 | Informe de verificación de contenido y oportunidad de las repuestas | Jefe de Control Interno o quien haga sus veces | Junio 2020 |
| Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información | 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 de la información publicados | Secretaría General – Gestión Documental y Oficina Jurídica | Primer trimestre 2020 |
| | Realizar el seguimiento a la publicación y cumplimiento de los tres instrumentos anteriores | Informe de seguimiento | Jefe de Control Interno | Junio y diciembre de 2020 |
| | Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres 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 de la entidad | Programa de Gestión Documental actualizado | Secretaría General – Gestión Documental | Primer trimestre 2020 |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | Diseñar un mecanismo de seguimiento al acceso a información pública, generando un informe de solicitudes de acceso a información el cual debe contener: 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 | Informe de seguimiento, estadísticas e indicadores con medición, análisis y resultados | Secretaría General – SIAC | Primer semestre 2020 |

Proyectó: 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