



**RESOLUCIÓN No. 054 de 2017**  
(23 de agosto)

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE APRUEBA LA GUÍA ANTICORRUPCIÓN BASADA EN EL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR” Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”.**

La Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar en uso de las facultades legales, estatutarias y reglamentarias

**CONSIDERANDO:**

- a) Que la Cámara de Comercio de Valledupar debe adelantar el uso adecuado de los recursos públicos a través de unas políticas de inteligencia y transparencia para la toma de decisiones.
- b) Que la Cámara de Comercio de Valledupar debe cumplir cabalmente con las funciones de la administración de los recursos de origen público, a través de una política de mejor gestión para prevenir la corrupción.
- c) Que la Cámara de Comercio de Valledupar debe hacer seguimiento a acciones concretas encaminadas a fortalecer la imagen, credibilidad y confianza a través del cambio de comportamientos, actitudes y percepciones que privilegien el cuidado de lo público.
- d) Que teniendo en cuenta los anteriores considerandos, la Junta Directiva de la Cámara de Comercio de Valledupar,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO 1º.-** Expedir y aprobar la GUÍA ANTICORRUPCIÓN BASADA EN EL ESTATUTO ANTICORRUPCIÓN DE LA CÁMARA DE COMERCIO DE VALLEDUPAR”, cuyo contenido es el que a continuación se transcribe:

**FUNDAMENTO LEGAL:**

- o Constitución Política de Colombia.
- o Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
- o Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).
- o Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
- o Ley 599 de 2000 (Código Penal).
- o Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

- Ley 489 de 1998 artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
- Ley 594 de 2000 (Título V Gestión de Documentos).
- Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
- Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- Ley 943 de 2014 Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- Ley 962 de 2005 Dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
- Ley 1437 de 2011, artículos, 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
- Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).
- Ley 1712 de 2014 (Transparencia y Acceso a la Información Pública).
- Ley 1757 de 2015 La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Guía Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 1755 de 2015 Regulación del derecho de petición
- Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).
- Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).
- Decreto 1649 de 2014 (Por el cual se deroga el Decreto 4637 de 2011; y se dictan las Funciones de la Secretaría de Transparencia: Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial).
- Decreto 1081 de 2015 Establece que el Guía Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.
- Decreto 1083 de 2015 Por el cual se adopta la actualización del MECI.
- Decreto ley 019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).
- Documento CONPES 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

### CONTEXTO ESTRATÉGICO:

De acuerdo al documento "Estrategias para la construcción del Guía Anticorrupción" de la Secretaría de Transparencia, se entiende por Riesgo de Corrupción: "la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular".



Siendo así, el Guía Anticorrupción busca responder a una serie de comportamientos y de formas de gestionar lo público que no abogan por la prevalencia del interés general y adicionalmente generan riesgos de corrupción como son: la nula o deficiente concepción moral de la legalidad; la desconfianza en las instituciones democráticas por parte de la ciudadanía; la escasa participación ciudadana y control social; el distanciamiento entre la educación formal y una cultura de autorregulación; la falta de transparencia en la gestión de registros públicos; la toma de decisiones sobre lo público; y, el poco impacto de las herramientas de prevención de la corrupción.

El presente Guía Anticorrupción fue construido a partir de los cuatro componentes establecidos en el documento "Estrategias para la construcción del Guía Anticorrupción, a saber:

- Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos
- Racionalización de Trámites
- Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- Rendición de Cuentas
- Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información.

Frente a este panorama, las acciones que conllevan una revisión de los procesos, de los trámites de atención a la ciudadanía, y la identificación de la necesidad de contar con un sistema de petición y rendición de cuentas que permita a la ciudadanía acercarse a la administración de una forma incidente, y que a su vez permita a la Cámara de Comercio de Valledupar conocer de forma directa las expectativas y demandas de la ciudadanía.

Se establecieron las siguientes estrategias:

- Actualizar y difundir a la ciudadanía los mapas de riesgo de corrupción
- Evaluar la efectividad de los mapas de riesgo
- Revisar, documentar (o actualizar), y publicar el 100% de los trámites.
- Dar seguimiento a los trámites
- Rendir cuentas a la ciudadanía
- Realizar la rendición de cuentas de cada vigencia
- Crear un Sistema de Petición Rendición de Cuentas
- Promover una estructura pública orientada a la ciudadanía
- Promover la cultura de atención al ciudadano en los funcionarios

#### **COMPONENTE No. 1- GESTIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN:**

Para la generación de este primer componente, fue necesario identificar las debilidades (factores internos) y las amenazas (factores externos) que de alguna manera influyen en los procesos y procedimientos que generan una mayor vulnerabilidad frente a riesgos de corrupción.

La Cámara de Comercio de Valledupar en aras de lograr un comportamiento social de rechazo a la corrupción permeado entre la ciudadanía, ha decidido fortalecer la gestión a través de la elaboración de

una estrategia anticorrupción que sea integral y comprenda una visión sistémica sobre los riesgos de corrupción y de oportunidad de corrupción.

La metodología nos indica como primer paso la identificación de los riesgos de corrupción, seguido por un análisis de los mismos, a partir de la probabilidad de materialización de dichos riesgos de corrupción. Posteriormente se hace una valoración de los riesgos de corrupción. En este sentido, estos tres pasos se cumplieron en la revisión de los mapas de riesgos de corrupción de la entidad.

Bajo esta lógica, en el marco de la presente Guía Anticorrupción, las acciones a emprender se basarán en una caracterización de los procesos estratégicos, así como en una identificación de los puntos de contacto con la ciudadanía para la prestación de bienes y servicios, de forma tal que la identificación de los nodos de contacto ciudadano en los procesos de atención a la ciudadanía puedan contar con controles eficientes para combatir la corrupción desde un enfoque preventivo.

Los pasos siguientes comprenden la definición de una política de administración de riesgos de corrupción, la generación de los mecanismos de seguimiento a esos riesgos, para concluir con la estructuración de los mapas de riesgos de corrupción. Estas actividades si bien son cumplidas, se vuelve necesario retomarlas y evaluarlas con un enfoque de probidad, que a su vez sea sistémico.

El ejercicio de revisión sobre los temas mencionados, arrojó una serie de estrategias y actividades a realizar en cada una de las áreas de la entidad. A continuación se explicarán los resultados de dicho ejercicio para cada componente.

Durante el ejercicio, se encontró que todas las áreas debían seguir la estrategia "Actualizar y difundir a la ciudadanía los mapas de riesgo de corrupción". Esta estrategia se compone de las siguientes actividades:

- Revisar y ajustar los procesos y procedimientos de las diferentes áreas de la entidad con base en las notificaciones y recomendaciones recibidas por los órganos de control.
- Actualizar el mapa de riesgos de las diferentes áreas de la entidad, con base en la actualización del Manual de Procedimientos.
- Difundir a la ciudadanía el mapa de riesgos actualizado de cada una de las áreas de la entidad.

En este sentido, cada área de la entidad deberá revisar los procesos y procedimientos documentados con base en los informes de los órganos de control. Con base en la información encontrada, se debe actualizar el mapa de riesgos de las áreas.

De esta manera se busca "identificar un conjunto sistemático de situaciones que por sus características, pueden originar prácticas corruptas", asociándolas a cada uno de los procesos y procedimientos. Para tal efecto, se pueden utilizar diferentes metodologías y fuentes de información, como los registros históricos o informes de años anteriores y en general toda la memoria institucional. De igual forma, es conveniente analizar los hechos de corrupción presentados en procesos similares de otras áreas de la entidad.

De otra parte, con relación a la estrategia "Evaluar la efectividad de los mapas de riesgo de la Cámara de Comercio de Valledupar", se espera que el Control Interno de la entidad lleve a cabo la verificación aleatoria de los procesos frente a los mapas de riesgos de corrupción conforme lo marca la normatividad.

Siendo así, una vez identificadas las causas probables de corrupción u oportunidades de corrupción, se definirán el riesgo de corrupción del proceso o, procedimiento, según sea el caso de acuerdo a la actualización de los mapas de riesgo de corrupción. Cada riesgo deberá estar descrito de manera clara, sin que su redacción dé lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

### Plan de Acción Componente 1. Gestión de los Riesgos de Corrupción.

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE
GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	Actualizar y difundir a la ciudadanía los mapas de riesgos de corrupción de la Cámara de Comercio de Valledupar	Revisar y ajustar los procesos y procedimientos de las diferentes áreas de la entidad con base en las notificaciones y recomendaciones recibidas por los órganos de control.	Manual de Procedimientos de los procesos estratégicos de la Cámara de Comercio de Valledupar.	Todas las áreas de la entidad.
		Actualizar el mapa de riesgos de cada una de las áreas, con base en la actualización del Manual de Procedimientos.	Mapa de riesgos actualizado.	Todas las áreas de la entidad.
		Difundir a la ciudadanía el mapa de riesgos actualizado de cada área de la entidad.	Mapa de riesgos difundido.	Secretaría de Transparencia, Área de tecnología de la información, Área de Comunicaciones y Relaciones Públicas.
	Evaluar la efectividad de los mapas de riesgo de la Cámara de Comercio de Valledupar.	Realizar la verificación de los procesos frente a los mapas de riesgos de corrupción.	Totalidad de los procesos verificados en el marco de los mapas de riesgo de corrupción.	Secretaría de Transparencia.
		Realizar la verificación aleatoria de los procesos frente a los mapas de riesgos de corrupción.	Numero de procesos verificados frente a los mapas de riesgo de corrupción.	Secretaría de Transparencia.

El Mapa de riesgos de Corrupción, debe entenderse como la Herramienta que le permite a la administración a identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. En dicha herramienta, se establecen las acciones necesarias para prevenir y controlar los posibles actos de corrupción.

Bajo esta lógica, las actividades establecidas en el plan de acción presentado, responden de forma directa a la estructuración de la Cámara de Comercio de Valledupar para que pueda funcionar de acuerdo a lo establecido en la normatividad relacionada con los temas de transparencia y lucha anticorrupción. No obstante, se vuelve necesario enmarcar todo ello en una “Política de Administración de Riesgos de Corrupción”.

Esta política hará referencia al propósito y compromiso del Presidente Ejecutivo de gestionar los riesgos en esta materia. Para este efecto, la política deberá tomar a consideración los objetivos misionales y estratégicos de la Cámara de Comercio de Valledupar para su elaboración. Dicha política enmarcará los



objetivos, estrategia y acciones a desarrollar para que la administración pueda gestionar el tiempo, los recursos, las relaciones entre los grupos de interés y el talento humano requerido; así mismo, como mecanismo de prevención de posibles nuevos riesgos, cumplimiento de la política y su seguimiento, la política definirá el mecanismo de evaluación sobre su propia implementación, misma que deberá llevarse a cabo en conjunto con la Oficina de Control Interno. Como conclusión de la política, esta deberá adoptarse a través de un manual maestro que permita a cualquier ciudadano y servidor público conocer las estrategias, objetivos, acciones, responsabilidades y procesos de las acciones de lucha contra la corrupción.

**COMPONENTE No. 2.- RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES:** En este componente se explican los parámetros generales para la racionalización de trámites en la Cámara de Comercio de Valledupar.

La Cámara de Comercio de Valledupar llevó a cabo la identificación de trámites, y se revisó la priorización de trámites a intervenir. Tras lo cual, se identificaron dos estrategias a realizar. La primera consiste en la revisión, documentación o actualización de los trámites de la entidad, y la publicación del 100 % de los trámites a la ciudadanía con base en la Ley 1712 de 2015 de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

En esta primera estrategia, las actividades que todas las áreas de la entidad deberán realizar en el marco del presente plan, son:

- o Revisar con el referente de cada área de la entidad, la información de los trámites determinando aquellos que requieren actualizarse (incluyendo tiempos de respuesta al ciudadano)
- o Editar los trámites que requieran actualización con base en la identificación previa
- o Publicar el 100% de los trámites

Con ello se espera tener identificados y actualizados la totalidad de trámites que la Cámara de Comercio de Valledupar presta a la ciudadanía.

De otra parte, la segunda estrategia a realizar en este componente se relaciona con dar seguimiento a la realización y cumplimiento de los procedimientos para la realización de cada trámite. En este sentido, se espera que la Secretaria de Transparencia realice una verificación aleatoria de los trámites conforme a lo documentado (20% de los trámites).

**Plan de Acción Componente 2. Estrategia Antitrámites**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE
ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	Revisar, documentar (o actualizar) y publicar el 100% de los trámites.	Revisar con el referente a cada área de la entidad la información de los trámites determinando aquellos que requieran actualizarse (incluyendo tiempo	Porcentaje de trámites revisados	Todas las Áreas y Seccionales de la entidad.





		de respuesta al ciudadano)		
		Editar los trámites que requieran actualización con base en la identificación previa.	Porcentaje de trámites actualizados	Todas las Áreas y Seccionales de la entidad.
		Publicar el 100% de los trámites.	Porcentaje de trámites publicados	Todas las Áreas y Seccionales de la entidad.
	Dar seguimiento a los trámites	Verificación aleatoria de los trámites conforme a lo documentado (30% de los trámites).	Porcentaje de trámites verificados	Secretaría de Transparencia, Control Interno.

La racionalización de trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la Cámara de Comercio de Valledupar y le permite simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los bienes y servicios de la entidad.

El propósito final de este componente es facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda la entidad, por lo que debe implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes.

Las acciones de este componente, están encaminadas a reducir: costos, tiempos, documentos, pasos, procesos, procedimientos y a generar esquemas no presenciales para su realización como el uso de correos electrónicos, internet y páginas web.

La modernización de la infraestructura y los mecanismos encaminada al aumento de la eficacia y eficiencia en procesos y procedimientos, dependerá en gran medida del presupuesto establecido para la incorporación de TIC en el desarrollo institucional.

La Cámara de Comercio de Valledupar, confía en que la mejora en la prestación de los trámites y servicios, se logrará con la participación de la ciudadanía y de los funcionarios de la Cámara, en el respeto y cumplimiento de los diferentes componentes del presente Guía Anticorrupción y de la Política de Transparencia y lucha contra la Corrupción.

### COMPONENTE 3 – PETICIÓN RENDICIÓN DE CUENTAS:

Este tercer componente comprende las acciones pensadas para brindar espacios para que la ciudadanía participe, sea informada de la gestión de la Cámara de Comercio de Valledupar y se comprometa en la vigilancia de la misma.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente y transversal enmarcado en un sistema donde haya diferentes actores responsables de su buena ejecución, y donde estos mismos actores puedan a través del diálogo, discutir los temas de política pública en su diseño, ejecución y evaluación.

Por tanto, la rendición de cuentas no debe ni puede ser únicamente un evento periódico y unidireccional de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Cámara de Comercio de Valledupar y los ciudadanos.

Bajo esta lógica, la Cámara de Comercio de Valledupar, entiende la rendición de cuentas como una oportunidad para fortalecer el tejido social, toda vez que la participación ciudadana en los ejercicios democráticos de pesos y contrapesos, fortalecen la democracia en su día a día. Por ello, se han planteado una serie de estrategias que permitan transformar la concepción de la rendición de cuentas en un sistema permanente de petición y rendición de cuentas. Donde la ciudadanía en pleno ejercicio de su derecho pueda pedir cuentas sobre los resultados de la administración, así como a la alcaldía rendirle cuentas sobre un mismo lenguaje.

La inclusión de este componente en el plan se fundamenta en la importancia de crear un entorno de empoderamiento de la ciudadanía frente al control, pero también de corresponsabilidad entre ciudadanía para la resolución de los problemas públicos. De esta forma se espera que se beneficie la transparencia en el accionar, así como la recuperación de la confianza en las instituciones.

En este componente, se diseñó la estrategia "Rendir cuentas a la ciudad". En dicha estrategia se espera que todas las áreas de la entidad, expliquen las acciones y decisiones tomadas. Más aun, se espera que la rendición de cuentas sirva como escenario para explicar el rumbo en términos de política pública y de gestión administrativa de cara a la ciudadanía.

En dicha estrategia las actividades comprendidas son las siguientes:

- Elaboración de los informes de gestión con base en los lineamientos
- Elaboración del informe de rendición de cuentas
- Presentación de rendición de cuentas a la ciudadanía

Otra estrategia, y la más trascendental, es "Crear un Sistema de Petición Rendición de Cuentas". Dicho sistema deberá cumplir con los lineamientos del Conpes 3654 de 2010, donde se enmarca la rendición de cuentas como un proceso sistemático y permanente. Dicho sistema deberá contemplar las tres dimensiones necesarias para un mejor ejercicio ciudadano:

- Información con calidad y oportunidad en lenguaje ciudadano
- Diálogos permanentes y con compromiso
- Incentivos para una mejor participación ciudadana. Así mismo, el sistema deberá arrojar productos que sirvan como evaluación de la gestión pública en el marco de las metas de plan de desarrollo.

La generación de este sistema dejará atrás el paradigma de que la lucha contra la corrupción es un conjunto de actividades aisladas que no se articulan entre sí, y por consiguiente no logran incidir en la

cultura ciudadana sobre el cuidado de lo público. De igual forma, el sistema deberá promover la probidad entre los funcionarios y contratistas de la Cámara de Comercio de Valledupar.

El sistema deberá concebirse como un mecanismo que contribuye al control social. Entendido este último como el ejercicio bipartito entre la ciudadanía y la Cámara de Comercio de Valledupar. Es decir, de una parte el ejercicio de control desde la ciudadanía; y de otra, en la identificación, análisis y evaluación de la percepción ciudadana sobre la gestión de la Cámara de Comercio de Valledupar. De esta forma se pretende contribuir al componente de diálogos bidireccionales para una mejor gestión pública, toda vez que las percepciones ciudadanas derivan en acciones, actitudes y/o resultados que pueden facilitar o entorpecer el ejercicio de la función para la Cámara de Comercio de Valledupar.

Por consiguiente, la estrategia de “Crear un Sistema de Petición y Rendición de Cuentas” no solo representará una innovación en términos de política social, sino que también representará un adelanto en la implementación de la política de transparencia y lucha contra la corrupción.

Las actividades enmarcadas en esta estrategia son:

- Generar una estrategia de petición y rendición de cuentas
- Diseño y convocatoria de la Mesa Intersectorial de Veedurías Ciudadanas
- Creación de la Mesa Intersectorial de Veedurías Ciudadanas

### Plan de Acción Componente 3. Rendición de Cuentas

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE
<b>RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	Rendir cuentas a la ciudad	Informe de resultados	Informe	Todas las Áreas de la entidad.
	Crear un Sistema de petición rendición de cuentas	Elaboración de los informes de gestión con base en los lineamientos de la Secretaría de Transparencia, oficina de Control Interno y el Sistema de Gestión de Calidad y de acuerdo al plan de trabajo.	Número de informes de gestión revisados por la Junta Directiva.	Todas las Áreas de la entidad.
		Elaboración del informe de rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas	Todas las Áreas de la entidad.
		Presentación de rendición de cuentas a la Ciudadanía	Audiencia pública de rendición de cuentas	Todas las Áreas de la entidad.
	Crear un Sistema de petición rendición de cuentas	Generar una estrategia de petición y rendición de cuentas	Estrategia documentada de petición rendición de cuentas	Secretaría de Transparencia
		Diseño y convocatoria de la Mesa Intersectorial de Veedurías Ciudadanas	Documento conceptual para la puesta en marcha de una Mesa Intersectorial de	Secretaría de Transparencia



			Veedurías Ciudadanas	
		Creación de la Mesa Intersectorial de Veedurías Ciudadanas	Mesa Intersectorial de Veedurías Ciudadanas instaurada	Secretaría de Transparencia

MERCIO  
UPAR  
2017

En este sentido, se muestra el siguiente esquema, donde se explica de forma breve la apuesta de la Cámara de Comercio de Valledupar:

- **Información con calidad y oportunidad.** Este componente se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de la misma y el cumplimiento de sus metas misionales y estratégicas plasmadas en los planes de desarrollo, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de las entidades públicas. Los datos y los contenidos deben cumplir principios de calidad, disponibilidad y oportunidad para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- **Medición de la Calidad de Vida.** Adicionalmente, la información se enmarcará en los componentes de calidad de vida, a partir de una visión de desarrollo integral. El Sistema Integral de diagnóstico, evaluación, verificación y seguimiento para el desarrollo de gobiernos confiables” servirá de guía para la implementación de una estrategia que alinee dicha concepción del desarrollo integral con las acciones dirigidas a su atención.
- **Lenguaje ciudadano.** La información relacionada con la petición rendición de cuentas, debe ser en lenguaje comprensible al ciudadano lo cual implica generar información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y disponible en formatos accesibles.
- **Diálogos ciudadanos.** El elemento diálogo se refiere a la sustentación, explicaciones y justificaciones o respuestas de la administración ante las inquietudes de los ciudadanos relacionadas con los resultados y decisiones.

Estos diálogos pueden realizarse a través de espacios (bien sea presenciales □ generales, por segmentos o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la población.

- **Incentivos.** El elemento incentivo se refiere a premios y controles orientados a reforzar el comportamiento de servidores y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de planear acciones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

#### COMPONENTE 4 – MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA:

El cuarto componente se constituye de los elementos que deben integrar una estrategia integral de Servicio a la Ciudadanía, indicando la secuencia de actividades que deben desarrollarse al interior de las entidades para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a la población y garantizar su satisfacción.

Este componente se basa en lo estipulado por el CONPES 3785, donde se define un Modelo de Gestión Pública Eficiente al Servicio del Ciudadano, que pone a la ciudadanía como eje central de la administración pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, así como garantizar que el servicio que prestan a la ciudadanía responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

La primera es “Promover una estructura orientada a la ciudadanía”; donde las actividades a realizar son:

- Elaborar portafolio de servicios a la ciudadanía
- Difundir el portafolio de servicios a la ciudadanía
- Identificar las necesidades y expectativas de la ciudadanía cuando busca la atención para trámites y servicios municipales
- Crear un mecanismo de medición de la satisfacción ciudadana con relación a los trámites y servicios que presta la Cámara de Comercio de Valledupar
- Diseñar un protocolo de atención a la ciudadanía

La Segunda Estrategia Es “Promover la Cultura de Atención al Ciudadano en los Funcionarios”, donde las actividades por realizar son:

- Diseñar un plan de capacitación en atención al ciudadano dirigido a los servidores.
- Crear un plan para la implementación de la gestión documental conforme a la Ley 594 de 2000

#### **Plan de Acción Componente 4. Atención a la ciudadanía**

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE
<b>ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA</b>	Promover una estructura pública orientada a la ciudadanía	Elaborar el portafolio de servicios a la ciudadanía	Portafolio de servicios a la ciudadanía documentado	Todas las áreas de la entidad
		Difundir el portafolio de servicios a la ciudadanía	Portafolio de servicios a la ciudadanía difundido	Oficina de informática, redes y comunicaciones
		Identificar necesidades y expectativas de la ciudadanía cuando busca la atención para trámites y servicios municipales	Documento conceptual sobre las necesidades y expectativas de la ciudadanía cuando busca un trámite o servicio	Todas las áreas de la entidad
		Crear un mecanismo de medición de la satisfacción del ciudadano con relación a los trámites y servicios que presta la Cámara de Comercio de	Mecanismo documentado para la medición de satisfacción de la ciudadanía	Todas las áreas de la entidad

	Valledupar		
	Diseñar un protocolo de atención a la ciudadanía	Manual de servicio al Cliente	Director de Registros Públicos, Secretaria de Transparencia, Área de Gestión fiscal y Cobranzas, Talento Humano, Oficina de PQR'S.
Buen manejo de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias PQR's	Analizar la estructura organizacional para dar respuesta oportuna a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias	Organigrama y Manual de perfiles de cargo	Director de Registros Públicos, Secretaria de Transparencia, Área de Gestión fiscal y Cobranzas, Talento Humano, Oficina de PQR'S.
	Manual donde se indique el trámite interno para dar respuesta a las peticiones y el trámite de las quejas	Manual de procedimientos de peticiones, quejas y reclamos pqr's	PQR
Promover la cultura de atención al Ciudadano en los funcionarios.	Diseñar un plan de capacitación en atención al ciudadano dirigido a los servidores.	Plan de capacitación documentado	Talento Humano
	Crear un plan para la implementación de la gestión documental conforme a la Ley 594 de 2000	Plan de Gestión Documental	Gestión Documental

Este componente centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de la ciudadanía a los trámites y servicios de la Cámara de Comercio de Valledupar conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas de la ciudadanía.

#### COMPONENTE 5 – MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN:

Este componente Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.

La garantía del derecho implica:

- o La obligación de divulgar proactivamente la información pública.

- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- La obligación de producir o capturar la información pública.

Se entiende como información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

En este sentido, se plantea la estrategia "Promover una cultura de acceso a la información en la administración y en la ciudadanía". Esta se enmarca en tres líneas de acción gruesas, las cuales están orientadas a incidir en el sistema público a partir del cambio en la cultura ciudadana, a saber:

- Diseñar y adelantar una estrategia de comunicación sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Concientización a los funcionarios de la Cámara de Comercio de Valledupar sobre la cultura de la Transparencia
- Crear un plan de cultura ciudadana orientada en el acceso a la información pública, vista como un derecho y como un deber

Una segunda estrategia se llama "Transparencia activa". La transparencia activa implica la disponibilidad de información a través de medios físicos y electrónicos. De acuerdo a la Ley 2712 de Transparencia los sujetos obligados deben publicar una información mínima en los sitios web oficiales, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley.

La Cámara de Comercio de Valledupar, se compromete a implementar acciones de publicación de información la información conforme a la normatividad, siendo así se presentan los siguientes compromisos:

- Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura.
- Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento.
- Divulgación de datos abiertos.
- Publicación de información sobre contratación.
- Informe de solicitudes de acceso a la información pública

La tercera estrategia se titula "Gestión de la Información Pública", la cual se enmarca en los lineamientos sobre cómo administrar la información en el marco de la transparencia y lucha contra la corrupción. La Ley estableció tres 3 instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades, a saber:

- El Registro o inventario de activos de Información.
- El Esquema de publicación de información, y
- El Índice de Información Clasificada y Reservada

Se espera esta estrategia pueda materializarse a través de la adquisición y puesta en marcha de un sistema de gestión de la información. Esta acción está condicionada al presupuesto y gestión para la

adquisición de dicho sistema. De lograr la asignación presupuestal es posible que esta línea de acción pueda verse concretada.

La cuarta estrategia pretende establecer los criterios necesarios para facilitar la accesibilidad de la información pública, así como del componente de petición rendición de cuentas, de forma diferenciada a la ciudadanía.

### Plan de Acción Componente 5. Transparencia y Acceso a la Información Pública

COMPONENTE	ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	INDICADOR	RESPONSABLE
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	Promover una cultura de acceso a la información en la administración y en la ciudadanía	Diseñar y adelantar una estrategia de comunicación sobre Transparencia y Acceso a la Información Pública	Estrategia de Comunicación implementada	Todas las áreas de la entidad
		Concientización a los funcionarios sobre la cultura de la Transparencia	Número de funcionarios capacitados en la Ley 1712 de 2014	Secretaría de Transparencia
		Crear un plan de cultura ciudadana orientada en el acceso a la información pública, vista como un derecho y como un deber	Plan de cultura ciudadana orientada al acceso a la información pública	Secretaría de Transparencia
	Transparencia activa	Auditoría interna sobre la publicación de la información conforme a los principios establecidos en la Ley 1712 de Transparencia y Acceso a la Información Pública	Resultado favorable/desfavorable de la auditoría interna	Control Interno
	Gestión de la Información Pública	Adquisición de un Sistema de Gestión de la Información Pública	Sistema de Gestión de la Información Pública en operación	Secretaría de Transparencia
	Cámara incluyente	Implementar los lineamientos de accesibilidad a espacios físicos para población en situación de discapacidad	Documento de lineamientos de accesibilidad	Secretaría de Transparencia, Gestión de Infraestructura, Gestión de Compras.

### COMPONENTE 6 – CÓDIGO DE ÉTICA:

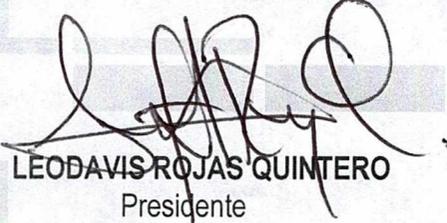
Servirá para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores. Dicho Código de Ética, será el documento guía que establecerá los lineamientos sobre la existencia de conflictos de intereses, canales de denuncia de hechos de corrupción, mecanismos para la protección al denunciante, unidades de reacción inmediata a la corrupción, entre otras.

La Cámara de Comercio de Valledupar se compromete a la promoción de acuerdos, compromisos y protocolos éticos, que sirvan para establecer parámetros de comportamiento en la actuación de los servidores públicos.

**ARTICULO 2º.- VIGENCIA.-** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición, y solo deroga aquellas normas que le sean contrarias.

### COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Expedida en Valledupar a los 23 días del mes de agosto de 2017.



**LEODAVIS ROJAS QUINTERO**  
Presidente



**JOSÉ LUIS URÓN MÁRQUEZ**  
Secretario

Clara Inés/