



## **INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**

<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>María Gilma Manrique Noreña</b>	<b>Periodo evaluado</b>
		<b>Enero 01 al 30 de Abril del 2016</b>

### **PRESENTACIÓN**

El presente informe de seguimiento al **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**, del primer cuatrimestre de la vigencia 2016, realizado por la oficina de la Personería Municipal de Dosquebradas, se desarrolla en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, en materia de lucha contra la corrupción, así mismo como herramienta para la ciudadanía que tiene derecho a controlar la gestión desarrollada por el Personero Municipal

El seguimiento corresponde a las estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas, conforme a los procesos institucionales, en torno a la consecución de las metas señaladas en el plan de acción propuesto en cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano establecido para la vigencia 2016.

La oficina de control interno de la entidad en aras de coadyuvar al mejoramiento continuo, fortalecer el trabajo institucional y dándole cumplimiento a su función permanente de verificación, evaluación independiente, de verificar y procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, según decreto 2641 del año 2012, la ley 1474 del 2011.

### **OBJETIVO.**

1. Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias planteadas por el **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO** implementado en la Personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2016.
2. Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.
3. Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personería Municipal de Dosquebradas.



4. Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad
5. Cumplir con la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Personería Municipal de Dosquebradas.
6. Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
7. Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personería Municipal

IDENTIFICACION DEL RIESGO	
COMPONENTE	ACCIONES
<b>Planeación estratégica</b>	<p>Se publica en la página web de la entidad todos aquellos documentos que son de importancia para la comunidad como son. Plan de acción. Informe de gestión. Plan de compras y adquisidores.</p> <p>En la cartelera central ubicada al interior de la entidad se publica: balance general y pyg, en cumplimiento al artículo 34 de la ley 734/2002 numeral 36. Autos de estado. Notificaciones y edictos</p>
<b>Acuerdos. Compromisos y valores éticos de la entidad</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas solicita a la ARL adscrita a la entidad evaluación del clima organizacional.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas a los funcionarios antiguos entrego el manual y código de ética, a los funcionarios nuevos que ingresaron en esta vigencia se entregará y se realizarán capacitaciones para actualizar conceptos y conocimientos.</p> <p>La información primaria y secundaria se realiza de forma eficiente como se verifica en la ventanilla única y la entrega de los mismos.</p>
<b>Gestión para la participación ciudadana</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas realiza seguimiento de forma periódica a los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Dando uso especial de los términos que la constitución y la ley establece para estos temas.</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Tutelas</li><li>2. Acciones populares</li><li>3. Derechos de petición</li><li>4. Veedurías</li></ol>



<b>Rendición de cuentas</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con las fechas establecidas en la rendición de cuentas como:</p> <p>Publicación SIA Observa Publicación SIA Misional Publicación en Colombia Compra Eficiente Publicación en la Página Web de la entidad los informes que por ley deben ser publicados.</p> <p>Entrega oportuna de los estados financieros de la entidad al municipio de Dosquebradas para ser validado y remitido a la Contaduría General de la nación.</p>
<b>Oportunidad en la información a la comunidad</b>	<p>Se da cumplimiento de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de la información que se genera por el cliente externo e interno.</p> <p>La entidad ofrece una ventanilla única donde empieza la radicación de la correspondencia interna y externa evidenciando los espacios en tiempo en la entrega de la misma para darle al ciudadano oportuna respuesta.</p>
<b>Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)</b>	<p>La Personería cumple con las directrices de la Ley de transparencia en la publicación y divulgación de la información pública: trámites y servicios, información contractual y ejecución de contratos.</p>
<b>Plan de acción</b>	<p>La entidad de forma mensual realiza el seguimiento pertinente al plan de acción basados en los informes de labores que los funcionarios presentan cada mes.</p>
<b>Provisión y mantenimiento del talento humano</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas realiza el estudio de los perfiles y competencias de los cargos a suplir.</p> <p>Evalúa el plan de capacitaciones y del desempeño de los funcionarios</p>
<b>Manejo de los recursos financieros</b>	<p>La entidad es cuidadosa en el gasto siempre cumpliendo con lo establecido en el decreto de presupuesto y debidamente soportadas.</p>
<b>Información financiera no disponible o no confiable</b>	<p>La entidad cuenta con un profesional externo para la verificación de las liquidaciones y asientos contables sean los correctos y realizar cualquier ajuste si es del caso.</p> <p>La Personería cancela de forma anual el soporte técnico y mantenimiento del programa contable para evitar fallas en el aplicativo</p> <p>Cuenta con un disco extraíble para realizar de forma periódica las copias de seguridad en la parte financiera.</p>
<b>Incumplimiento de la normatividad</b>	<p>Los funcionarios están comprometidos en actualizarse de forma permanente en los cambios de las normas para cumplir de forma correcta con la aplicación de la norma según el desarrollo de sus funciones.</p>



<b>Incumplimiento de las normas que regulan la contratación</b>	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con los siguientes pasos en el momento de realizar la contratación, verificación que se realiza con los soportes de cada contrato:</p> <p>elaboración de los estudios previos</p> <p>cumplimiento de los requisitos legales en la contratación</p> <p>identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato</p> <p>Verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional.</p> <p>elaboración de la minuta del contrato</p> <p>verificación en el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato</p> <p>Publicación entre los términos en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría</p> <p>Verificación y seguimiento en el cumplimiento de las cláusulas del contrato. Objeto. Valor. Plazo</p>
<b>Supervisión de los contratos suscritos con la entidad</b>	<p>Los supervisores hacen cumplir con las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados los Informes de supervisión es oportuna, completa y documentación completa.</p>
<b>Acciones y omisiones en las actuaciones administrativas que pueden ocasionar demandas y litigios en contra de la entidad</b>	<p>Debida aplicación de la normas por parte de los funcionarios</p>
<b>Suministro de los bienes y servicios</b>	<p>La proyección del plan de compras, es ajustado a las necesidades de la entidad</p>
<b>Control y administración de los bienes de la entidad</b>	<p>Se realiza de forma permanente control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables</p>
<b>Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental</b>	<p>Existe una persona responsable del archivo de la entidad (secretaría ejecutiva)</p> <p>Se realiza seguimiento en la radicación de la documentación que ingresa a la entidad.</p>
<b>Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos ( pqr)</b>	<p>Se realiza por medio de encuesta la medición de la satisfacción del cliente</p> <p>Los funcionarios están en la capacidad de conocer los términos legales en la atención en las PQRS y las consecuencias del incumplimiento</p>
<b>Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad</b>	<p>La entrega de la información es oportuna y confiable por parte de los funcionarios responsables.</p>



**ESTRATEGIA ANTITRAMITES.** La Personería Municipal de Dosquebradas facilita el acceso a los bienes y servicios donde cada dependencia simplifica, estandariza, elimina y optimiza los trámites que posee la entidad con el objetivo de acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

**PLANEACION**

La Personería Municipal de Dosquebradas establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos.

**Atención a la comunidad.** Atención y recepción por ventanilla única todas las necesidades de la comunidad.

Asesora y Orienta al ciudadano sobre la forma de ejercer ante las autoridades los mecanismos de participación ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos

**Protección y defensa del patrimonio público.** La Entidad es la encargada de recepcionar. direccionar. elaborar. notificar y verificar que todo lo que sea relacionado y registrado ante la ventanilla única se dé el trámite pertinente como el acompañamiento en las acciones populares, acciones de cumplimiento, acciones de tutela, derechos de petición entre otros para garantizar a los ciudadanos del municipio que no se estén vulnerando la posesión y el disfrute del entorno.

**Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos.** Tutelas. Derechos de petición. Desacatos. Vigilancias. Amparos de pobreza. Veedurías. Acción Popular. Acciones de grupo. Cabildos

**Vigilancia de la conducta oficial del servidor público.** La Personería tiene entre sus cargos la dependencia que se encarga de radicar la queja que algún ciudadano interpone como también proyecta y expide el respectivo auto. Paso siguiente notifica y comunica el auto a la persona, entidad o despacho competente.

**GESTIÓN FINANCIERA.** Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas realizando de forma oportuna sus pagos y obligaciones.

**GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS.** Determina las necesidades de la entidad en la realización de forma permanente el inventario de bienes muebles y equipo de oficina logrando que estén óptimas condiciones para cumplir a cabalidad con su función y sea parte integral de los funcionarios para cumplir a cabalidad con las funciones.

Adquiere sus bienes y servicios proyectando y elaborando su plan de compras y adquisiciones para cada vigencia según las necesidades de cada funcionario.

**GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.** Realiza de acuerdo a la norma el seguimiento a la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa donde son calificados y evaluados de acuerdo a los parámetros previamente establecidos para fundamentar la conducta laboral, siendo realizadas de forma semestral y una final, en este procesos se verifica el desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos de la Personería Municipal de Dosquebradas para el efectivo desempeño de sus funciones, definiendo políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal,



obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la entidad para el cumplimiento de los fines sociales

**GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN.** Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad.

## RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015 "**POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCION Y PROTECCION DEL DERECHO A LA PARTICIPACION DEMOCRATICA**", la rendición de cuentas es "... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informa, 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 del buen gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de cada vigencia, la Personería Municipal de Dosquebradas con el informe busca afianzar la relación estado-ciudadano, ya que son estos últimos son que siempre están atentos a conocer el desarrollo de la administración.

La Entidad cada vigencia publica en su página web publica el informe de gestión, como proceso transversal y permanente donde se identifican tres (03) elementos.

1. Elemento información. Es la generación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de los mismos, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal y nacional. Los datos cumplen con los principios de calidad, disponibilidad, y oportunidad para llegar a todos los grupos de población e interés.
2. La información es sustentada en un lenguaje sencillo, comprensible al ciudadano, siempre cumpliendo con información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, reutilizable, procesable y disponible.
3. También tiene el elemento diálogo, donde el ciudadano puede tener acceso a explicaciones y justificaciones o repuestas de la Personería cuando sea el caso.

## ATENCION AL CIUDADANO.

Dentro de la historia de la Personería Municipal de Dosquebradas, la característica esencial de la Entidad es la priorización de dar oportuna respuesta a los usuarios que acuden para solicitar los servicios, con un énfasis primordial en el cumplimiento de la Misión Institucional, ello sin duda ha contribuido a que las comunidades siempre vean la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** como un Ente con presencia en cada uno de los territorios del municipio y con un excelente cumplimiento de las responsabilidades encomendadas.

A partir de la vigencia 2008 y en la actualidad 2016 la entidad se ha esmerado en mejorar



la atención al ciudadano, reflejándose esta acción en las salidas de campo, como es a las diferentes comunas del municipio para atender las necesidades de la población en forma personalizada (ver informes de labores de las dependencias), cumpliendo con un apolítica de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano a cerca de sus responsabilidades (deberes) y sus derechos frente a una sociedad, es decir que el ciudadano paso a ser de un agente pasivo a un agente activo que reclama, se queja, solicita, opina y fundamentalmente participa. (PQRS).

Se convierte el Servicio a los ciudadanos en un protagonista fundamental de la razón de ser de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, donde cada uno de los funcionarios se compromete con el cumplimiento de la misión institucional.

El plan de ACCION de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, siempre se ha ocupado en su proceso estratégico y misional "LA ATENCION AL CIUDADANO" haciendo énfasis en la participación social, la transparencia, el servicio al ciudadano como postulados obligatorios del deber ser del ciudadano. Es así que la comunidad cuenta con el apoyo para orientar y capacitar en la conformación de veedurías como mecanismo que tiene el ciudadano de vigilar y exigir transparencia en los procesos.

Los resultados son evidentes y se ven reflejados en una institución más posesionada en el corazón de los ciudadanos, siempre teniendo estos la certeza de acudir a la entidad para hacer valer sus derechos, por medio de aquellos mecanismos que la constitución y la ley les otorga, como también se refleja en una cultura de servicio percibida desde los ciudadanos (encuesta satisfacción al ciudadano) y desde los mismos funcionarios.

**MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE. LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, para medir la percepción en atención al ciudadano, se sirve del insumo de las encuestas "**SATISFACCION AL CLIENTE**" y "**ATENCION A LA CIUDADANIA**", encuestas que se realizan de forma presencial y electrónica, con el fin de consolidar la Estrategia de Servicio al Cliente.

**INFORMACION VISIBLE A LA CIUDADANIA:** Mediante la implementación de la ventanilla única la Personeria Municipal de Dosquebradas, se ha permitido orientar a los usuarios en sus derechos para garantizar los trámites y servicios de la entidad.

En la página web los usuarios pueden visualizar el nombre de los funcionarios de la Personeria, donde se describe el propósito principal del cargo y el correo electrónico, con el objeto de que el usuario pueda remitir sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias.

También para dar prioridad a la atención de personas en situación de discapacidad, personas de la tercera edad, madres gestantes y niños, tiene habilitada la ventanilla preferencial.

**MECANISMOS PARA AFIANZAR LA CULTURA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS:** Para lograr este objetivo la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS viene realizando cada año, brigadas de descentralización de funciones en las diferentes comunas del municipio, con el propósito de garantizar a los ciudadanos la defensa de sus derechos.



Para el cumplimiento de lo anterior la entidad tiene como líneas de cumplimiento.

1. Mejoramiento continuo en la atención al ciudadano
2. Servicio personalizado
3. Gobierno en línea
4. Elaboración de protocolos de atención al ciudadano
5. Adecuación de espacios físicos en materia de accesibilidad.
6. Diseño de comunicación interna y externa
7. Radicación de la información entregada por los usuarios para asegurar su seguimiento.

**EVIDENCIAS.** Encuestas. 1. Satisfacción al cliente. 2. Buenas prácticas de atención a la comunidad de forma telefónica. 3. Seguimiento a los procesos. 4. Atención a la comunidad. Plan de mejoramiento atención a la comunidad. Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

**ATENCION A PETICIONES. QUEJAS. RECLAMOS. SOLICITUDES.** La Personería municipal de Dosquebradas cuenta con el buzón de las PQRS, ubicado a la entrada principal de la entidad, estando encargada la responsable de la ventanilla única la verificación cada dos (02) días de su contenido y realizar el trámite pertinente, y dejando constancia por medio de acta del procedimiento en la atención del buzón.

Según la Ley 1755/2015 "**POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO DE PETICION FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO**", la Personería Municipal de Dosquebradas ha creado una carta de navegación del "**DERECHO DE PETICION**".

**EVIDENCIAS.** Seguimiento de las PQRS, en los siguientes puntos: ventanilla Única, buzón y verificación de forma mensual el seguimiento a las PQRS de los diferentes funcionarios de la Personería.

**LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.** Son las acciones necesarias que la Personería Municipal de Dosquebradas adiciona para la racionalización de trámites, rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.

1. **VEDURIAS CIUDADANAS.** Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. La Personería brinda capacitación y apoyo aquellas personas que desean por medio de este mecanismo realizar seguimiento a la función pública.
2. **ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.** A partir de la promulgación de la Ley de transparencia a la información pública, Ley 1712 del 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y excepciones a la publicidad de la información. La Personería Municipal de Dosquebradas ha adoptado los esquemas de publicación como lo establece en el artículo 12 de la ley 1712/2014, teniendo como pilar la



publicación en la página web y contando también con boletines de prensa, la cartera ubicada en la entrada principal de la entidad.

**3. ACCIONES DE CUMPLIMIENTO:**

- Avanzar en los ajustes necesarios del plan anticorrupción.
- Avanzar en el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos en la Ley 1712/2014
- La Personería Municipal de Dosquebradas en su plan de gobierno tiene la línea estratégica "**LA PERSONERIA MAS CERCA DE TI**" son los encuentros que los funcionarios tienen de forma directa con los ciudadanos, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa de los derechos humanos. Buscando acercamiento y mejorar las relaciones de la Entidad con la comunidad.

**4. COMPROMISO Y SEGUIMIENTO A LAS SIGUIENTES ACCIONES.**

- Difusión del portafolio de servicios.
- Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.

**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno