

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2021

(artículo 73 de la Ley 1474 de 2011)

ELABORÓ:	AUTORIZÓ:	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
----------	-----------	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

## INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas formuló para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.

Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti-trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan incluye cinco componentes Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en la matriz de riesgos institucional existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión 2.

**Racionalización de trámites:** este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de estos.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

**Rendición de cuentas:** este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de los resultados de la gestión de la Entidad.

**Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:** este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta la personería.

**Participación Ciudadana:** este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales el Departamento Nacional de Planeación genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

## DIAGNÓSTICO

El Plan anticorrupción, Atención y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción definiendo controles para anticiparse.

La personería municipal de Dosquebradas, entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo Mapa de Riesgos de Corrupción Con respecto al control de los riesgos de corrupción, a partir del año 2012, el DNP ha venido realizando la identificación y administración de estos riesgos, dando cumplimiento a las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional. Para la administración de los riesgos, en el DNP, en 2017 se estableció un modelo unificado para la gestión del riesgo aplicable de manera transversal, que permite identificar, evaluar y gestionar aquellos eventos, tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales. Como parte de esta iniciativa, se incluyó la tipología “riesgos de corrupción”, se estableció y realizó seguimiento a la siguiente política: “El

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Departamento Nacional de Planeación se encuentra comprometido con la identificación y gestión integral de los riesgos de los procesos del Sistema Integrado de Gestión, priorizando la atención inmediata de los riesgos que se valoren como importantes o inaceptables a través de acciones concretas, ya sean opciones de tratamiento independientes, interrelacionadas o en conjunto. Para los riesgos de corrupción, las acciones que se deben tener en cuenta son: Evitar el Riesgo y Reducir el Riesgo” En la actualidad, se realiza la administración de 14 situaciones susceptibles de corrupción para el DNP (identificadas Riesgos de Corrupción), de un total de 248 riesgos identificados a través de la matriz integral de riesgos, los cuales se encuentra asociados básicamente a: • Manipulación indebida de la información (tanto por alteración como por omisión) • Inadecuada distribución de recursos • Toma de decisiones orientada a beneficios particulares • Cobro de trámites. • Indebida utilización de bienes de consumo • Direccionamiento de contrataciones • Inclusión de gastos no autorizados

## **OBJETIVO ESTRATÉGICO DE APOYO**

Modernizar y fortalecer la institución para mejorar el servicio al ciudadano.

## **OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CUIDADANO**

1. Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción.
2. Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción.
3. Mejorar la atención y el servicio al ciudadano.
4. Realizar seguimientos periódicos
5. Dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

## **LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO**

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

El Plan de lucha Anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta nuestra Entidad en su Plan Institucional de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el desarrollo de este y sus componentes se pueden visualizar en la página Web institucional, sin embargo, se presenta esquemáticamente las dimensiones estratégicas y sus objetivos.

## **COMPONENTES DEL PLAN**

Este componente establece los criterios generales para la prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

### **1. PRIMER COMPONENTE**

#### **ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de estrategias para evitarlos o prevenirlos.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con un Manual de control Interno, el cual integra el Manual de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, lo que facilita administrar y controlar los riesgos que se puedan presentar en los diferentes procesos que se adelantan la Entidad, relacionados en el Mapa de procesos.

Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de los servicios, analizando las características del entorno, así como los factores que representan vulnerabilidad en su actuar; se deben identificar, valorar y controlar el riesgo de todos los procesos institucionales que puedan impedir el buen cumplimiento de la misión y objetivos institucionales. Esta herramienta, facilita establecer los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

de alto impacto, con medidas para su mitigación y supervisión permanente.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, se relacionan los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y por ende, se pueden lesionar los intereses de la Personería Municipal de Dosquebradas.

La implementación del Mapa de Riesgos está a cargo de cada líder de los procesos correspondientes, el comité de Control Interno se encarga de su verificación y seguimientos periódicos.

## 1.1 ANÁLISIS DEL RIESGO

### PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La evaluación del riesgo es probablemente el paso más importante en un proceso de elaboración del Plan Anticorrupción, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos siguientes serán, prevenir que ocurran, protegerse contra ellos y mitigar sus consecuencias.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento de corrupción. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (1) **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (2) **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo; *"la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medio o determinado de manera objetiva"*

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

(basado en hechos históricos) o *subjetiva* (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza).

Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo.

## 1.2 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Luego de identificar los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (1) **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (2) **Controles correctivo**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

De acuerdo al resultado del análisis de valoración del riesgo, el responsable de cada proceso, deberá revisar y controlar periódicamente los factores que generan riesgo, y

determinar si es pertinente establecer nuevos controles o medidas adicionales, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

La Personería Municipal de Dosquebradas implementa un Sistema de administración de Riesgos Anticorrupción, y pone en marcha acciones para el buen funcionamiento de todas sus partes; para esto los líderes de cada proceso atenderán los siguientes parámetros:

- Aplicar controles, tener políticas claras y establecer orden administrativo.
- Utilizar los recursos de la entidad con eficiencia.
- Rendir las cuentas en las fechas establecidas y con criterio de autocontrol.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- No usar las normas de acuerdo a la Ley sin interés particular.
- Garantizar el manejo adecuado de los recursos.
- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

### 1.3 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Personería Municipal de Dosquebradas en su compromiso misional de velar por la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales para la guarda y promoción de los derechos humanos de los ciudadanos, la protección del interés público y como veedor del tesoro, propenderá para que todas estas directrices se consoliden de manera eficiente y eficaz, buscando la efectividad de sus procesos, siempre será responsable por el buen uso de los recursos públicos tanto de manera interna como la administración central.

La entidad cuenta con un mapa de riesgos dado según sus procesos, donde se describen e identifican sus causas, también cuenta con los medios de información pertinentes y necesarios para la divulgación de los eventos más relevantes y concernientes a la comunidad.

- Página Web.
- Blogs.
- Cartelera Institucional.
- Rendición de cuentas.
- Buzón de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Personería de Dosquebradas adelanta las investigaciones pertinentes y oportunas que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a las entidades competentes.

### 1.4 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Teniendo en cuenta que la dinámica con la que se desenvuelve la corrupción puede variar y sofisticarse, haciendo más difícil su detección o incluso impidiéndolo; para mitigar este efecto en nuestra Entidad, los líderes de cada proceso deberán realizar permanentemente las

causas del riesgo de corrupción identificados, y seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, tal como lo recomienda el Departamento Administrativo de la Función Pública.

### **1.5 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas.

### **1.6 MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

Con la Ley 1474 de 2011, se logró abrir un espacio para que la ciudadanía ejerza control social, participativo y oportuno. La Personería Municipal de Dosquebradas, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten dar seguimiento y control a los servicios y el trámite que realiza la Entidad. Cuenta con un Sistema Interno de Control, definido por procesos y procedimientos; con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, analiza los riesgos, realiza una valoración de estos, unas políticas, hace seguimiento y establece unos indicadores.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con los medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos institucionales, página web, blog, un buzón de sugerencias, al interior cuenta con la cartelera institucional y circulares informativas.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página Web de la Personería Municipal de Dosquebradas en el enlace PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos.

## 2. SEGUNDO COMPONENTE:

### ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar e acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción.

Se pretende, por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.

## 2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

La Personería Municipal de Dosquebradas busca que todos los trámites, procedimientos y servicios de la Entidad tengan por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a la Entidad, así como facilitar su relación, de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política.

Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se encuentra comprometida en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio.

Se ha trabajado continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.

Así mismo la Personería Municipal de Dosquebradas ha desarrollado unas estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así;

- **Racionalización de Trámites:** La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización de servicio, interoperabilidad de

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

- **Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- **Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.
- **Optimización:** Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:
  - Modernización en las comunicaciones.
  - Relación entre entidades.
  - Aumento de puntos de atención.
  - Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
  - Reducir tiempo en puntos de atención.
  - Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles.
- **Automatización:** Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante a adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

## 2.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el desarrollo de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, pretende:

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- Mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones reduciendo plazos y costos.
- Facilitar al ciudadano que acude a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas la realización de sus trámites y el acceso a la prestación del servicio público.
- Revisar de manera periódica los procesos institucionales con miras a mejorar trámites y procedimientos administrativos.
- Garantizar a la ciudadanía el acceso a la información de manera clara, oportuna y actualizada.
- Garantizar al ciudadano en forma real, oportuna y efectiva la información institucional.
- Actualizar de forma permanente la página web, con la información relacionada con todos los temas de interés para la población.
- Actualizar la plataforma tecnológica de acuerdo a la dinámica institucional.
- Recepcionar, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía y su correspondiente seguimiento.
- Fomentar la vocación del servicio en la conducta de los funcionarios de la Entidad, lo que demuestre en el ejercicio de su función, el deseo permanente de satisfacer las necesidades de los ciudadanos brindando la mejor atención y calidad de servicio, logrando alcanzar las expectativas de los ciudadanos.

La Personería Municipal de Dosquebradas ha establecido como prioridad contra la corrupción, la recuperación de los valores y principios y es así como la conducta de los funcionarios de la Entidad y demás personas que presentan sus servicios directa e indirectamente debe ser honestos e íntegros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

La Personería Municipal de Dosquebradas ha creado, y sus funcionarios han aplicado y fortalecido el código de ética, para lograr una armoniosa relación con sus usuarios.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

### Anexo 3. “CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS”

#### 2.3 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la Entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se beneficien de los usuarios.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la Entidad.

### 3. TERCER COMPONENTE

#### RENDICIÓN DE CUENTAS.

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición 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.

Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.
- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano, derechos y deberes, individuo sociedad.

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.
- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.
- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad.

#### 4. CUARTO COMPONENTE: ---

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL componente de Atención al Ciudadano, es liderado por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Los objetivos de este programa buscan mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

#### **4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.**

La Personería Municipal de Dosquebradas, en concordancia con los lineamientos propuestos por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, realiza las siguientes actividades:

- Define y difunde el portafolio de servicios.
- Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno.
- Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia.

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces.

#### **4.2 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS**

Los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y solicitudes.

### 4.3 GESTIÓN

La Personería Municipal de Dosquebradas tiene como objetivo plantear los protocolos de atención a la ciudadanía y definir en todos ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad; a continuación, se describen los canales que la Personería Municipal de Dosquebradas ha propuesto:

#### 4.3.1 CANAL PRESENCIAL

Se entiende este esquema de atención cuando el funcionario de la Entidad tiene al frente al ciudadano, así mismo, cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.

La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (6) 3401165 e-mail: personeriodosquebradas@gmail.com.

Con horario de atención lunes a jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

Al recibir a la ciudadanía de manera presencial, los funcionarios deberán cumplir con los siguientes parámetros de atención a la ciudadanía:

- **La voz:** Debe ser de tono enérgico, modulada y con una correcta vocalización para que el mensaje a entregar sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal, siendo la percepción que tiene la

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

ciudadanía de la Entidad. Esta debe ser acorde con la imagen corporativa.

- **Expresividad en el rostro:** Es fundamental mirar a la ciudadanía, mostrando interés, actitud de escucha y seguridad en la información que se está dando.
- **La postura:** No debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

#### 4.3.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

El objetivo es prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Para ellos se contemplan las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin molinetes, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Además de lo anterior, son consideraciones especiales:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: Explíquese por qué debe esperar, dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, expresar: "Muchas gracias por esperar"
- Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquese por qué debe hacerlo, dé por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resulta de inmediato: Explíquese la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver o recibirá respuesta.

De manera preferencial seleccionar los métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

#### 4.3.3 CANAL TELEFONICO

Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:

- Asumir actitud de servicio.
- Identificarse.
- hablar claro y de manera adecuada.
- Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- Usar tono amistoso.
- Cuidar el volumen de la voz.

Con este medio de contacto, la ciudadanía puede obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (6) 3401165

#### 4.3.4 CANAL VIRTUAL

Por este medio, el ciudadano puede enviar inquietudes, formular consultas, aclarar dudas, recibir respuestas, conceptos, diligencias, etc. La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.

Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que se serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y diferentes regiones.

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos, además no deben ser ofensivos ni discriminatorios.

No debe publicarse contenidos que releven aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos, pueden estar reservados conforme a la Ley.

### 5. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas, propone fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley; garantizando la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos de pedir reconocimiento

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Este procedimiento aplica siguiendo los lineamientos que se plantean en la normatividad, especialmente en la Ley 1437 de 2011, Constitución Política de 1991, art 23, Decreto 2641 de 2012 (...) "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, ya sea de interés general o particular, y a obtener pronta resolución" (...)

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

## 5.1 TRAMITE DE PQRS

La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radicarán la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad.

## 5.2 PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS

Teniendo en cuenta las normas vigentes (Ley 1437 de 2011), por norma general

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

### 5.3 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL EJERCICIO

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

### 5.4 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento.

Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso para reorientarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> <small>"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"</small>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.

### 5.5 PROTOCOLO PARA RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVES DE MEDIO TELEFONICO

Para la atención de PQRS por medio telefónico, se debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario puede ser percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono se debe:

- Saludar, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) en qué le puedo ayudar?
- El funcionario debe dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano, no interrumpirlo constantemente, ni hablar con sus compañeros mientras atiende la llamada.
- Si en el transcurso de la llamada el funcionario debe hacer esperar el ciudadano debe informarle el motivo de la espera y el tiempo estimado que va a demorarse, al regresar a la llamada, debe decir "Muchas gracias por esperar"

### 5.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN

El buzón de Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Este buzón se abre cada mes, en presencia del líder de Control Interno, y se

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

procede a realizar el acta correspondiente.

## 6. SEGUIMIENTO

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un medio físico en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran radicadas, después de esto, se hace el debido seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

## 7. CONTROL

La consolidación del Manual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, está a cargo del departamento de Control Interno o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso, verificara todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoria, en el cual se incluyen las actividades que permiten evaluar y presentar a la Entidad los informes correspondientes, para que los procesos sean confiables y se cumplan con las Leyes, normas, políticas, y procedimientos de la Entidad.

Para estos efectos, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual debe ser utilizado para tal finalidad.

  
**MAURICIO GARCÉS OBANDO**  
 Personero Municipal (e)

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---



 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Anexo



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN  
2021

Entidad: PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

Misión: LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, está Instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la

**VISION.** defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales; para la Guarda y Promoción de los Derechos Humanos, de la Protección del Interés Público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.

Atenderá y apoyará en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; propendiendo por el crecimiento integral de sus servidores. Esto encausado bajo el lema "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS".

IDENTIFICACIÓN			MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		VALORACIÓN	Administración del riesgo	Acciones	Responsable
		No.	Descripción	Tipo de Control			
Proceso Defensa de los Derechos y Garantías, Guarda y Promoción de los Derechos Humanos: Defender, proteger y promover los Derechos Humanos de los habitantes del Municipio de Dosquebradas.	Los ciudadanos podrían percibir que es fácil ofrecer prebendas a los funcionarios, para agilizar sus trámites a cargo de la Entidad, para acceder a Derechos o servicios que ofrece el Estado.	2	Puede suceder que los funcionarios cobren por realizar algunos trámites.	Preventivo	Implementar medidas para prevenir su materialización, por medio de mejoramiento y rediseño de controles y acciones propuestas.	Divulgar canales anticorrupción, como cartelera, formatos, vía telefónica, buzón de par y página Web para la presentación de quejas y reclamos hacia los funcionarios.	Personero Municipal de Dosquebradas y/o funcionario delegado.
	Sobornos.		Los funcionarios pueden aceptar dádivas para agilizar sus trámites.	Preventivo	Alertar a los funcionarios de la Entidad, sobre la posibilidad de materialización del riesgo y sus implicaciones.	Promover campañas educativas, comunicados, cartelera institucional y página Web.	Líder del Proceso
Proceso Gestión Financiera: Control y desarrollo del	En el desarrollo de los pliegos de condiciones o términos de referencia, requisitos para favorecer determinados proponentes.		Pliegos de condiciones hecho a medida de una firma en particular.	Preventivo.			
	Favorecer a un proveedor en particular.		Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones	Preventivo.	Implementar medidas de control y auditoria.	Buscar la efectividad de los mecanismos de control para imponer las sanciones a los infractores del estatuto contractual, particularmente a los interventores	Líder Control Interno.
		5					

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

Hoja1

proceso financiero de la Personería de Dosquebradas.	Incumplimiento de las cuentas contables con la contabilidad pública.		Desconocimiento de los parámetros legales.	Preventivo.	Alertar sobre el resultado en cuentas contables inexactas.	Actualización en las normas contables al personal encargado del área financiera.	Líder Área Financiera.
	Incumplimiento de término legal para la presentación de presupuesto.		Limitantes en la ejecución del plan de acción de la entidad.	Preventivo.	Estar atento a la fecha límite.	Información veraz y confiable de las fechas límites de presentación del presupuesto.	Líder Área Financiera.
	Cancelación extemporánea de las obligaciones tributarias.		Sanción pecuniaria.	Preventivo.	Estar atento a las fechas de pago.	Elaborar un cronograma de actividades y vencimiento de obligaciones tributarias.	Líder Área Financiera.
Proceso Protección y Defensa del Patrimonio Público: Es deber del Estado, para la protección del patrimonio público delegar funcionarios para la participación en programas de manejo y conservación de bienes de interés cultural. (Bienes e inmuebles del Municipio de Dosquebradas).	Falta de asistencia a las diligencias.	2	No acudir a la diligencia programada.	Preventivo.	Establecer prioridades de actividades.	Programar la diligencia con anticipación y fechas disponibles por los funcionarios.	Líder de proceso.
	Perdida de las actas.		Negligencia del funcionario encargado.	Preventivo.	Custodia permanente de los documentos a cargo.	Verificar el tránsito de las actas que están bajo su responsabilidad.	Líder de proceso.
Proceso Gestión Vigilancia de la conducta de los Servidores Públicos: A través de la secretaria general en primera instancia, con la vigilancia, investigación, y sanción de la conducta oficial de los servidores públicos de la Administración Pública.	No comunicar a los diferentes entes de control la apertura o sanción a investigado.	2	No hacer la respectiva comunicación.	Preventivo.	Verificar al final de la diligencia la información recibida y leerla al usuario para que quede al tanto del contenido.	Tener en cuenta el cierre del acta y de los registros.	Líder Asuntos Disciplinarios.
	No tramitar los procesos dentro del plazo estipulado.		Negligencia del funcionario, no tener un debido registro que cuenta de las fechas y las entidades pertinentes para la ejecución o seguimiento.	Preventivo.	Revisar apertura de investigación-sanción y comunicarla a las partes procesales en tiempo estipulado.	Comunicar de manera oportuna a los entes de control la decisión de apertura investigación disciplinaria y sanción.	Líder de Asuntos Disciplinarios.
Proceso Gestión de Bienes y Servicios: Gestión y adquisición de bienes y servicios que permiten el desarrollo de las actividades de la Entidad.	Mala formulación de los planes de compras.	2	Desconocimiento del proceso.	Preventivo.	Modificaciones del plan de compras, habla mal de la planeación de la Administración.	Ajustar los planes de compras lo que más se pueda, cumpliendo con todos los requerimientos.	Líder Área Financiera.
	No reportan el traslado de bienes a otros funcionarios o dependencias.		Omisión del funcionario a cargo.	Preventivo.	Seguimiento a los cambios de personal.	Notificar al líder del Área sobre los traslados de los funcionarios, para controlar los bienes a su cargo.	Líder Área Financiera.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

Figura 1

<b>Proceso Gestión Control y Evaluación:</b> Auditar y evaluar los procesos y requisitos legales vigentes, de los usuarios, la Entidad y los requisitos específicos.	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	1	Omisión del funcionario a cargo, para beneficiar o perjudicar a alguien en particular.	Preventivo	Seguimiento, control y segunda opinión de las evaluaciones realizadas a los usuarios, funcionarios, la Entidad o los procesos.	Realizar continuos controles en esta área.	Líder Control y Evaluación.
<b>Proceso Gestión Talento Humano:</b> Velar permanentemente por el desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos para el efectivo desempeño de las funciones.	Calificación y evaluación de desempeño	3	Desconocimiento de la Ley y la norma.	Preventivo.	Verificación de la calificación y evaluación.	Actualización de las normas aplicadas en este tema.	Líder Área Financiera.
	Favorecer a determinadas personas con la contratación por recomendadas.		Tráfico de influencias.	Preventivo	Revisar minuciosamente las hojas de vida del personal en participación, y seleccionar el personal correcto sin afectar el buen desempeño de la entidad	Aplicar en su totalidad el manual de funciones, de ética, contratación y control interno.	Líder Área Financiera.
	Errores en la liquidación de la nómina.		No realización de la acción.	Preventivo.	son reales y afectaran el presupuesto de la Entidad.	Comprobar con anticipación, valores y fechas de la nómina.	Líder Área Financiera.
<b>Proceso Gestión Atención a la Comunidad:</b> Asegurar la adecuada atención al ciudadano que acude a la Entidad, de manera que se logre la gestión pública y este enfocada al usuario y orientada a resultados eficientes y eficaces.	Trasladar y radicar equivocadamente las solicitudes y peticiones, presentadas por los líderes de la comunidad y los ciudadanos en general.	2	Falta de diligencia del personal administrativo.	Preventivo.	Revisar que el traslado de los documentos a la dependencia correspondiente, se efectúe oportunamente.	Revisar cuidadosamente la fecha de radicación de la correspondencia.	Líder Atención a Comunidad.
	No dar respuesta dentro de los términos legales.		Falta de diligencia del personal administrativo.	Preventivo.	Hacer seguimiento de la respuesta de tal manera que se dentro de los términos.	Revisar cuidadosamente la fecha de radicación del vencimiento de los términos la correspondencia.	Líder Atención a Comunidad.
<b>Proceso de Información y Documentación:</b> Custodia de los documentos y registros, físicos y digitales	Sistema de información susceptibles de manipulación o adulteración.	2	Extraviar o eliminar intencionalmente la información.	Preventivo.	Seguimiento a los procesos, y aplicación del código de ética.	Hacer Backus, copias de seguridad en periodos constantes.	Secretaría Ejecutiva.
	No guardar las copias de registro físicas o digitales.		Desconocimiento de la Ley general de Archivo.	Preventivo.	encargado de la custodia del archivo de la Entidad, sobre los temas que le corresponde	Hacer seguimiento y actualización del archivo de la Entidad.	Secretaría Ejecutiva.
<b>TOTAL, RIESGOS</b>		<b>21</b>					

María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

## Anexo 2



**PLAN ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO**

**PAAC  
2021**

ASUNTO	DETALLE
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Realizar acciones armonizadas en busca de la aplicación de estándares de transparencia y lucha contra la corrupción en la Personería Municipal de Dosquebradas, de conformidad con las directrices de la entidad y la normatividad vigente.
<b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Gestionar los riesgos de corrupción identificados por procesos con el fin de evitar su materialización.</li> <li>*Realizar acciones encaminadas a estandarizar y optimizar los trámites y servicios que presta la Entidad.</li> <li>*Desarrollar acciones en busca de la mejora de la atención a las personas que solicitan los servicios de la Entidad.</li> <li>*Avanzar en la implementación de los lineamientos para garantizar el acceso a la información pública en la Entidad.</li> </ul>
<b>OBJETIVOS ESTRATÉGICOS RELACIONADOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Promover la defensa y protección de los derechos de las personas el municipio de Dosquebradas con énfasis en los sujetos de especial protección constitucional, en particular de las personas mayores y mujeres y la población migrante a través de acciones que propendan por su garantía.</li> <li>*Realizar acciones de prevención y control a la Función Pública, en el marco del cumplimiento del Plan de Desarrollo.</li> <li>*Vigilar la conducta oficial de los(as) servidores(as) públicos(as) del municipio de Dosquebradas, mediante acciones preventivas y correctivas, que permitan un adecuado cumplimiento de los principios de la Función Pública.</li> <li>*Fortalecer la gestión institucional a través del uso y apropiación de tecnologías de la información y las comunicaciones, la aplicación de buenas prácticas, un</li> </ul>

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---

 <b>PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> "UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

**Nit 816.000.158-5**

	<p>Talento Humano y una infraestructura adecuados para la prestación del servicio.          *Incorporar una cultura del conocimiento y la innovación a través de actividades que permitan el desarrollo de ideas, lecciones aprendidas e investigaciones para mejorar los resultados de la gestión institucional.</p>
<b>SERVICIOS DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b>	<p><b>Ministerio Público y Derechos Humanos</b>          *Orientación          *Asistencia          *intervención</p> <p><b>Prevención y Control a la Función Pública</b>          *Prevenir y controlar a la función pública.          *Reconocimiento e inscripción de veedurías ciudadanas y redes de veedurías ciudadanas.          *Espacios de participación ciudadana          *Mesas Locales de participación efectiva de las víctimas del conflicto armado y ejercicio de la secretaria técnica en dichas mesas.</p> <p><b>Potestad Disciplinaria</b>          *Vigilar y promover el cumplimiento de los deberes y el correcto actuar de los funcionarios de la administración</p>
<b>COMPONENTES</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos Corrupción</li> <li>2. Racionalización de Trámites</li> <li>3. Rendición de Cuentas</li> <li>4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano</li> <li>5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información</li> <li>6. Iniciativas Adicionales</li> </ol>
<b>RECURSOS</b>	<p>Los recursos humanos, tecnológicos, físicos y presupuestales con los que se ejecuta este componente del plan anticorrupción están contemplados en el rubro de funcionamiento de la Entidad.</p>
<b>FECHA DE FORMULACIÓN</b>	ENERO 31-2021
<b>SEGUIMIENTOS</b>	JUNIO 30-2021      DICIEMBRE 30-2021
<b>PERIODO DE EJECUCIÓN</b>	VIGENCIA 2021

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ. ALEXANDER HURTADO CONTRATISTA EXTERNO	RECIBIDO POR: _____ Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____
-----------------	---	---