

<b>INFORME SISTEMA DE COMUNICACIÓN 2018</b>		
<b>Jefe de Control Interno</b>	<b>María Gilma Manrique Noreña</b>	<b>Periodo evaluado</b>
		<b>2018</b>

## **INTRODUCCION**

La Personería Municipal de Dosquebradas es la Institución que por mandato legal tiene la finalidad de velar por la defensa de los derechos de los ciudadanos, así como es indispensable que a través del plan de comunicaciones los usuarios de la Entidad conozcan cuales son los servicios ofrecidos. A su vez, se requiere definir el manejo de información entre los funcionarios de la entidad.

La entidad aprobó mediante Resolución número 053-2016 de abril 19-2016, el plan de comunicaciones de la entidad, como un proceso estratégico lo cual tienen como finalidad el fortalecimiento de la imagen corporativa y el posicionamiento de la entidad a nivel regional y nacional, a través del cual se busca la materialización de los objetivos misionales.

Al revisar el documento que orienta la ejecución de las directrices, objetivos, estrategia y proyectos que las desarrollan, se hace necesario evaluar desde el aspecto comunicacional, lo relacionado con la misión, visión, valores y principios éticos (publicidad, participación, inclusión) de la Personería Municipal de Dosquebradas.

Busca consolidarse como una herramienta efectiva para construir un Estado más eficiente, transparente y participativo brindando a los ciudadanos facilidades para el acceso a la información y al portafolio de servicios de las entidades del sector público. Para tal fin, es importante establecer unos canales de comunicación al interior y exterior de la entidad, que permitan dar a conocer el Plan Estratégico Institucional y las actividades propias de las distintas dependencias de la entidad, con el fin de promocionar la gestión y dar a conocer las funciones que le competen este ente de control.

## **NORMATIVIDAD**

la Ley 489 de 1998, en su artículo 37 dispone: "Los sistemas de información de los organismos y entidades de la administración pública, servirán de soporte al cumplimiento de su misión, objetivos y funciones, darán cuenta del desempeño institucional y facilitarán la evaluación de la gestión pública a su interior, así como, a la ciudadanía en general".

El Decreto 943 de 2014 establece la Información y Comunicación como un eje transversal a los Módulos del Modelo de Control, puesto que vincula a la Entidad con su entorno y facilita la ejecución de sus operaciones internas, dándole al usuario una participación directa en el cumplimiento de los objetivos.

La Ley 1712 de 2014 crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y dicta otras disposiciones.

EL Decreto 103 de 2015 reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y dicta otras disposiciones.

### OBJETIVO

- Optimizar la eficiencia y eficacia del ente de control en el cumplimiento de sus funciones
- Contar con mecanismos estandarizados y eficientes, que le permitan conocer y recopilar información adecuada acerca de las características del entorno inmediato y la información requerida para un mejor desempeño de las operaciones y para la adecuada toma de decisiones
- Destacar la relevancia del fortalecimiento de los procesos de comunicación interna que permitan generar interacción y fluidez en la información
- Lograr procesos de pertenencia, identidad y dinamismo en la actividad diaria de los servidores de la entidad a más de 'facilitar los procesos laborales y de atención a los grupos que acuden a la entidad.
- Buscar consolidar, además, un proceso de empoderamiento de los funcionarios y cercanía con los diversos usuarios que genere comportamientos de compromiso individual y colectivo para avanzar en el posicionamiento de la entidad.
- Generar Cultura Organizacional a los procesos de calidad de la organización, dado que desde las estrategias de comunicación que se definan, generan orden, agilidad y contenidos adecuados de la información a transmitir tanto a nivel interno como externo.
- Establecer los canales y soportes más adecuados para alcanzar los objetivos y metas trazadas, direccionadas a mejorar la comunicación interna y externa de la Personería Municipal.

### JUSTIFICACIÓN

La comunicación con la ciudadanía se hará en el marco del entendimiento de la administración pública como un servicio hacia la ciudadanía y en el ejercicio de los principios de publicidad y transparencia que deben tener los actos de los servidores públicos, a través de la pedagogía ciudadana, rendición de cuentas e informe de gestión a la sociedad y la interacción permanente con otras entidades públicas y organizaciones de la sociedad civil, con el propósito de generar credibilidad y confianza en el cumplimiento de la misión institucional.

PLAN DE COMUNICACIONES			
	Objetivo	Logros	Medios
<b>COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL</b>	Orientar la difusión de políticas y la	<b>ALTA DIRECCION/ FUNCIONARIOS</b>	Correos electrónicos institucional, de los funcionarios, pagina web, líneas telefónicas internas, envío de mensajes y



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
“POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS”

	<p>información generada al Interior de la Personería Municipal de Dosquebradas, para una clara identificación de los objetivos, las estrategias, los planes, los programas, los proyectos y la gestión de operaciones hacia los cuales se enfoca el accionar de la Entidad.</p>	<p>La Comunicación con los empleados se basa en liderazgo de la Alta Dirección.</p> <p>Palabras y acciones van enfocadas a una mayor y mejor comunicación.</p> <p>Se ha demostrado que la entidad tiene canales de comunicación efectivos, con resultados en menos posibilidades de que se produzcan malos entendidos o se cambie la información inicial y mayor probabilidad de alcanzar los Objetivos y Metas Propuestas.</p> <p>Se ha fortalecido los mecanismos de comunicación interna, es decir entre los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios ante esta agencia del Ministerio Público.</p> <p>La comunicación descendente en la entidad permite aplicar las decisiones que se han tomado e influir en los funcionarios de todas las jerarquías.</p> <p>La comunicación ascendente en la entidad permite a los funcionarios de los niveles más bajos de la entidad comunicar sus ideas y sentimientos a las personas encargadas de tomar las decisiones situadas en los niveles más altos.</p>	<p>archivos escritos entre funcionarios radicado en la ventanilla única y entregado inmediatamente a cada uno de sus destinatarios.</p> <p>La Personería Municipal de Dosquebradas invierte recursos importantes para mejorar la comunicación vía telefónica al interior de la entidad.</p> <p>Tiene establecido un moderno sistema de atención al usuario</p>
<p><b>COMUNICACIÓN INFORMATIVA</b></p>	<p>Comunicar y divulgar las actividades que buscan generar impacto en la ciudadanía y los diversos grupos de interés. Mantener al informado al público en general, con respecto a las acciones de la Personería Municipal de</p>	<p>La comunicación informativa o externa, da a conocer a través de los medios de comunicación masiva, los pronunciamientos del Personero Municipal y los resultados de la gestión institucional, y a través de estrategias de comunicación, Da a conocer a la ciudadanía los mecanismos dispuestos para la</p>	



**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"

	Dosquebradas respecto a la Gestión realizada en desarrollo de su función Misional	garantía de la defensa y cuidado de lo público, la participación ciudadana y servicios que brinda; con lo cual se está dando cumplimiento con la Ley 1712 de 2014 sobre la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.	 
<b>ESTRATEGIAS DE COMUNICACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</b>	Sensibilizar, mentalizar y dar instrucciones en cuanto a la comunicación, a los funcionarios de la Entidad en todos los niveles, para que tomen conciencia de su importancia.	Compromiso de los diferentes actores (funcionarios, contratistas, ciudadanía) en crear espacios de buena relación y aceptación del otro	Se utilizan todas las herramientas tecnológicas con que cuenta la Entidad, para las comunicaciones internas entre las diferentes dependencias, con el fin de mejorar la Gestión Administrativa y de lograr los objetivos propuestos por la Alta Dirección
<b>EVIDENCIAS</b>	<b>Intranet</b> <b>Comunicaciones internas (oficios)</b> <b>Clima laboral</b> <b>Entrevistas personalizadas (funcionarios y ciudadanos)</b>		

**FLUJOS DE INFORMACION FLUJOS DE INFORMACION UTILIZADOS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**

Se consideran flujos de Información al recorrido que realizan los contenidos que se transmiten y las clases de flujos de información son:





**PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**  
"POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"

<b>HORIZONTAL</b>	Se genera entre profesionales de diferentes dependencias y del mismo nivel o entre grupos de trabajo	Ofrece un canal directo en la coordinación y solución de problemas en la entidad y favorece el trabajo en equipo.
-------------------	--	---

**SEGUIMIENTO PLAN DE COMUNICACIONES PERSONERIA MUNICIPAL  
DOSQUEBRADAS 2018**

QUE SE COMUNICA	QUIEN LO PRODUCE	A QUIEN LO COMUNICA	ACCION	MEDIOS	PLAZO	REGISTRO O VERIFICACION	EVIDENCIA
Oficios	Personero. Secretario General. Control Interno. Delegados. Profesional universitaria. Financiera. Apoyo Jurídico	Usuarios internos y externos	Según los requerimientos del caso	Documentos físicos. vía email	NA	Ventanilla única. Base de datos de cada funcionario. Correo institucional e interno de cada funcionario	Oficios notificados oficios expedidos
Resoluciones	Personero. Secretario General	Funcionarios . Exfuncionarios. Y comunidad en general	Dentro el termino de ley una vez emanada la resolución	Documento físico y formato de notificación	Termino legal	Ventanilla única y verificación del recibido	resoluciones notificaciones Página web. Archivo de resoluciones
Autos dentro el proceso disciplinario que se deben notificar	Personero. Secretario general	Investigados y quejosos	Cuando se profieren	Físico (notificaciones y auto)	Dentro el término fijado ley 734/2002	En el expediente respectivo	Autos proferidos autos notificados Seguimiento y auto control, de la dependencia responsable
Comunicación de prácticas de pruebas	Personero. Secretario General	Investigados	Cuando se profieran	Físico (registro ventanilla única y Oficio)	Dentro el termino establecido o en la 734/2002	En el expediente respectivo	Prácticas de pruebas comunicadas
Citaciones. Comunicaciones	Personero. Secretario general.	Investigados. Quejosos. Declarantes	Cuando se profieran	Oficio	Dentro el término de la ley 734/2002	En el expediente respectivo	Citaciones. Comunicaciones entregadas
Citaciones. Comunicaciones	Delegados. Profesional universitaria	Usuario interno y externo	Según los requerimientos del caso	Documentos físicos	NA	Ventanilla única. Base de datos de cada funcionario. Correo institucional e interno de cada funcionario	Citaciones. Comunicaciones notificadas  Revisión de los correos y la correspondencia física
Reseña histórica. Información institucional  Misión y visión Objetivos institucionales  Código de ética  Funciones  Estructura institucional	Funcionarios Personería	Comunidad en general. Órganos de control. Funcionarios	Cuando se actualice elemento	Página web. Cartelera institucional. Recuadros en la entidad. Folletos	Anualmente	Folleto. Página web. Video institucional	Comunicaciones divulgadas a la comunidad  Página web  Correos institucionales y personales
Planes. Programas y actividades. Plan estratégico	Personero municipal	Personero municipal. Funcionarios . Órganos de control. Oficina de	Anual y cuando se requiera	Plan de acción. Planes informes de control interno.	Anual y cuando es requerido	Informes y evaluaciones	Planes seguimientos Página web



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS  
"POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"

		control interno		Informe de rendición de cuentas. Informe de gestión. Plan estratégico. Plan anticorrupción. Página web			
comunicaciones externas y requerimiento de los usuarios	Personero. Secretario General. Delegados. Control interno. Profesional universitaria y jefes de sección	Usuarios	Dentro el término de ley	Oficios	Los establecidos por la ley	Ventanilla única. Base de datos de cada funcionario. Correo institucional e interno de cada funcionario	Respuestas proyectadas dentro el término de ley requerimientos recibidos Seguimiento de forma permanente Libros radiadores
Derechos de petición	Personero. Secretario General. Delegados. Control interno. Profesional universitaria. Apoyo jurídico	Usuarios	Dentro el término de la ley	Oficios página web, PQRS,	Los establecidos por la ley	Oficios y publicaciones	Derechos de petición contestados oportunamente Correos, correspondencia física Página web
Contratación	Personero. Secretario general. Asesores externos	Comunidad en general y órganos de control	Lo establecido en la norma de contratación vigente y manual interno de contratación	Página web. SECOP. Cartelera interna	Lo establecido por la ley	Publicaciones	Componentes de contratación que requieren publicación  SECOP SIA OBSERVA
Informes internos	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros delegados	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros delegados. Comunidad. Órganos de control.	En el evento que se requiera	Físico. Página institucional. Redes sociales y otros	Término dado	Soporte físico	Informes presentados PAGINA WEB SECOP SIA OBSERVA
Informes externos	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros delegados	Órganos gubernamentales y no gubernamentales.	En el evento que se requiera	Físico. Página institucional. Redes sociales y otros	Término dado	Soporte físico. SIA Misional Contraloría	Informes presentados PAGINA WEB SECOP SIA OBSERVA
Eventos especiales	Personero. Control interno. Financiera. Secretario General. Personeros delegados Contratistas	Comunidad en general	Cuando se den los eventos	Página web	NA	Fotos, informes	Eventos especiales REGISTRO FOTOGRAFICO Y ASISTENCIAS SEGUIMIENTO PAGINA WEB
Comunicados de prensa	Personero municipal	Medios de comunicación escritos y hablados. Comunidad en general	Eventos que se requiera	Página web. Medios radiales y medios escritos	Cuando se requiera	Boletines y comunicados	Comunicados ARCHIVO ENTIDAD
PQRS	Personero Municipal. Secretario General.	Personero Municipal. Delegados. Profesional universitaria	Cuando se alleguen	Página web y oficios	Dentro el término de la ley	Oficios y publicaciones	PQRS tramitadas VERIFICACION DEL ARCHIVO ENTIDAD



Delegados. Profesional universitaria							
--	--	--	--	--	--	--	--

## ATRIBUTOS DE LA CALIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS



### CONCLUSIONES

1. Estableció en medio físico un buzón para atender las quejas, solicitudes y reclamos de los usuarios, lo que permite mejorar los procesos de comunicación y oferta de servicios de la Personería Municipal de Dosquebradas
2. Hace uso de sistema de medición que permite el nivel de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida por el personal de la Personería y calificada a través encuesta vía web y personal.
3. La Personería Municipal escucha en forma oportuna los requerimientos y necesidades de la Ciudadanía, para procesarlos y adoptar las medidas pertinentes para satisfacer las necesidades de los usuarios, de acuerdo con las competencias y posibilidades de la Entidad (intervenciones de campo).
4. Realiza seguimiento permanente al Link de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para estar atentos a los tiempos de respuesta a los usuarios, de manera oportuna.
5. A través de internet se ofrece el mayor contenido de información posible que favorezca al ciudadano, en aras de facilitar herramientas al momento de realizar sus trámites que le permitan ahorrar tiempo y dinero.
6. La Personería municipal de Dosquebradas realiza este acompañamiento con un profesional en Comunicación para facilitar el puente con los medios de comunicación masivos, MCM, (prensa, radio, televisión e internet) con quienes se estrecharán lazos para fomentar la difusión de información sobre las actividades, planes y proyectos que se



PERSONERIA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS  
"POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS"

ejecuten desde la Personería, esta persona asume también la responsabilidad de redactar los contenidos que se publicarán en los medios propios de la organización, en este caso la página web de la Personería y sus cuentas en redes sociales como lo son Twitter y Facebook.

7. Creo un canal continuo de información a través de redes sociales, promoviendo campañas de sensibilización sobre diversos temas de interés ciudadano, que sean acordes a las políticas misionales de esta agencia del Ministerio Público.
8. La entidad por medio de sus profesionales interactúa con la ciudadanía, despejando dudas, entregando información de primera mano y amable para los interesados en diversos procesos que se adelantan desde la Personería.
9. Redacta boletines de prensa emitidos de manera periódica, socializándolo ante los medios de comunicación masiva y a través de ellos, ante la ciudadanía en general, las acciones, gestiones, planes, programas y proyectos que ejecute la Entidad.
10. La Alta Dirección, tiene como compromiso, fortalecer los procesos de Comunicación en la Personería de Dosquebradas, mediante la utilización de los diferentes medios Tecnológicos, que permiten extender la cobertura de atención y prestación del servicio a los usuarios.
11. La Personería Municipal mantiene información de su gestión y resultados, la cual dispone de manera abierta a la ciudadanía o cuando ésta así lo requiere, en cumplimiento de la garantía del derecho fundamental al acceso a la información pública.

  
**MARIA GILMA MANRIQUE NOREÑA**  
Control Interno