



**Personería de  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	Página 1 de 25

# **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2025**

**Manuelita Toro Patiño**  
Personera Municipal

**John Edison Parra Sánchez**  
Secretario General

**María Gilma Manrique Noreña**  
Control Interno

**Víctor Hugo Libreros Hurtado**  
Delegado Derecho de Petición,  
Medio Ambiente y Servicios Públicos

**Sebastián Buitrago Ramírez**  
Delegado en lo Penal

**Johana S González**  
Financiera

**Yeison Antonio Quiroga**  
Profesional Universitario

**Johana Marcela Largo Trejos**  
**Martha Lucy Ramírez R**  
**Alba Lucia Arango Bedoya**  
**Mónica Lorena Hernández**  
**Martha Isabel Tejada**  
Auxiliares

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: John Edison Parra Sánchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



## INTRODUCCION

Dentro del Plan de Gestión de la Personería Municipal de Dosquebradas se garantiza el cumplimiento de las políticas descritas en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, en el artículo 52 de la Ley 1757 de 2015, en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), y en el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 de la Función Pública,

Los cuales promueven la eliminación de toda práctica corrupta que atente contra la Administración Pública. En concordancia, se formula para la implementación en la vigencia 2025 el presente Plan, en el que se definen acciones encaminadas para la lucha contra la corrupción estableciendo acciones que mitiguen los riesgos de corrupción en los diferentes procesos de la entidad, los mecanismos para mejorar la atención a la ciudadanía, las acciones de racionalización de trámites de cara al ciudadano, la estrategia de rendición de cuentas y las actividades que propendan por la transparencia y el acceso a la información.

La formulación de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se establecieron acciones que permitan el desarrollo de una gestión transparente y con participación y acompañamiento de la ciudadanía. Conscientes que las prácticas de corrupción en las organizaciones del Estado lesionan el crecimiento económico y diezman la capacidad para administrar los recursos y atender las necesidades de los ciudadanos, la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** adopta el plan anticorrupción y de atención al ciudadano como una herramienta administrativa y de oportunidad de mejora, en el que se pretende cerrarle el paso a los agentes demandantes y oferentes de la corrupción.

La Personería Municipal de Dosquebradas, comprometida con el cumplimiento de los principios establecidos en la Constitución Política y la Ley que enmarca la elaboración e implementación anual del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para las entidades públicas del orden nacional y territorial, el decreto 124 del 26 de enero de 2016 *"por el cual se sustituye el título 4 de la parte 1 del libro 2 del decreto 1081 de 2015, relativo al Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano"*, el documento está conformado de seis componentes que estructuran el PAAC 2025, en el cual cada uno de ellos cuenta con su descripción, meta, producto, responsable, fecha programada de cumplimiento y su ponderación respectiva.

## OBJETIVO GENERAL.

Definir e implementar en la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como la administración de riesgos, racionalización de trámites, espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	3 de 25

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficaz, eficiente y efectiva administración de riesgos.

Implementar trámites a través de la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos y pasos a los grupos de valor.

Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación entre los servidores públicos y los grupos de valor.

Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a los grupos de valor.

**MARCO NORMATIVO.**

Las razones por las cuales se hace necesaria la implementación de un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano obedecen a necesidades de tipo Legal y Administrativo.

- Artículo 115 de la Constitución Política de 1991.
- Ley 87 de 1993. Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 136 de 1994, Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 715 de 2001 por la cual se dictan normas orgánicas en materia de recursos y competencias de conformidad con los artículos 151, 288, 356 y 357 (Acto Legislativo 01 de 2001) de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- Ley 850 de 2003. Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas. Crea el marco legal para el ejercicio de la veeduría en nuestro país, así como un procedimiento para la constitución e inscripción de grupos de veeduría y principios rectores.
- Ley 962 de 2005 Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- Ley 1150 de 2007 Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la Ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



## Recursos Públicos

- Ley 1474 de 2011, "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 78 establece que: "Todas las entidades y organismos de la administración pública: "...tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...".
- Documento CONPES 3785 de 2013, "Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1757 de 2015 "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y del Contencioso Administrativo".
- Guía para la gestión del Riesgo de Corrupción 2015, de la Presidencia de la Republica. **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**
- Manual Único de Rendición de Cuentas de la presidencia de la República, departamento Administrativo de la Función Pública - DAFFP y el Departamento Nacional de - DNP.
- Decreto 124 del 26 de enero de 2016 de la Función pública mediante el cual se reglamenta la guía y los formatos del plan anticorrupción y atención del ciudadano, y se amplía únicamente por la vigencia 2016, el término del plazo de publicación hasta el 31 de marzo de 2016.
- 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.
- Ley 2195 de 2022 Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan disposiciones

## CRITERIOS DE EVALUACION.

La formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se hace en el marco de la Ley 1474 de 2011 artículo 73, sus Decretos 2641-2012, el Decreto 124 de 2016 y sus documentos

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISOR: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	--	---



anexos "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2" y "Guía para la gestión del riesgo" y el Manual Único de Rendición de Cuentas. En el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se tuvieron en cuenta los siguientes componentes:

Racionalización de trámites	Rendición de cuentas	Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano	Participación Ciudadana
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	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.	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	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

### GENERALIDADES.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73 para ello continúa elaborando el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2024 como instrumento de medición estratégica orientado a prevenir hechos o actos de corrupción, alineado a la tercera dimensión "**Gestión con Valores para el Resultado**" del **Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG**, que permite generar estrategias y actividades en cada uno de los componentes bajo la descripción de cada componente así:

- ◆ Gestión del Riesgo de Corrupción.
- ◆ Racionalización de trámites.
- ◆ Rendición de cuentas.
- ◆ Mejora del servicio al Ciudadano.
- ◆ Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
- ◆ Iniciativas adicionales.

### MARCO ESTRATEGICO

**VISION:** "La Personería Municipal de Dosquebradas, será reconocida no solo a nivel regional sino nacional, como una Entidad del Ministerio Publico que presta sus servicios con excelente Calidad,

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



**Personería de  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 6 de 25

formadora de ciudadanos comprometidos con el desarrollo social del municipio y con la sana y pacífica convivencia, constructora de ambientes de bienestar social, mediante la efectiva defensa de los derechos fundamentales, el patrimonio público y el orden jurídico."

**MISION:** "Como una institución perteneciente al Ministerio Público, la Personería Municipal de Dosquebradas está encargada de la Promoción y defensa del orden jurídico, del patrimonio público, del interés ciudadano, de las garantías fundamentales y derechos humanos en general.

En tal sentido atiende y apoya en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad con compromiso social que da oportunidad, transparencia y efectividad en procura del bienestar de la sociedad Dosquebradense. "

**POLITICAS DE CALIDAD.** Para el cumplimiento de nuestra misión y lograr hacer realidad nuestra visión política de calidad, y como quiera que el ejemplo comienza por casa, daremos un manejo transparente, pulcro y adecuado a los recursos públicos con los que contamos para el ejercicio de nuestras funciones y procuraremos siempre el mejoramiento continuo de nuestras actuaciones las que estarán signadas siempre por los principios de eficiencia y eficacia.

Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas se comprometen a prestar sus servicios con transparencia y oportunidad a cada uno de los ciudadanos del municipio, sin discriminación alguna, propendiendo a la **"PROMOCIÓN, PROTECCIÓN Y DEFENSA DE LOS DERECHOS CONSTITUCIONALES LEGALES, INDIVIDUALES Y COLECTIVOS"**.

1. Satisfacer la comunidad a través de la prestación de un buen servicio
2. Lograr el compromiso de todo el equipo humano
3. Actuar en los términos de la Constitución, la Ley y Acuerdos
4. Generar confianza en la ciudadanía en general
5. Promover el desarrollo institucional
6. Mejorar continuamente
7. Alcanzar la competitividad de la Entidad

## CÓDIGO DE INTEGRIDAD

**HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con Transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

**RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus Virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra Condición.

PROYECTO: María Gilma Marrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	7 de 25

**COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**OBJETIVO GENERAL.**

Definir e implementar en la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, así como la administración de riesgos, racionalización de trámites, espacios de rendición de cuentas y participación ciudadana y mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

**OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Orientar y facilitar la implementación y desarrollo de una eficaz, eficiente y efectiva administración de riesgos.
- Entregar información clara y sencilla a través de canales de comunicación entre los servidores públicos y los grupos de valor.

- Implementar trámites a través de la reducción de costos, documentos, tiempos, procesos y pasos a los grupos de valor.
- Fortalecer los canales de atención para garantizar un mejor servicio a los grupos de valor.

**1. PRIMER COMPONENTE.**

**MAPA DE RIESGOS - GESTIÓN DEL RIESGO.**

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 identifican, valora y controla el riesgo de todos los procesos que puedan impedir el buen cumplimiento de la misión y objetivos institucionales por parte de los funcionarios de la entidad.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



## Componentes del PAAC



La Administración de Riesgos en la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, se basa en:

- Política de Administración de Riesgos de Gestión,
- Corrupción,
- Seguridad de la Información,
- Seguridad y Salud en el Trabajo
- Manual de contratación.

Lo anterior se establecen para asegurar el cumplimiento de la misión institucional y los objetivos estratégicos y de procesos.

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.
- No usar las normas de acuerdo a la Ley sin interés particular.
- Garantizar el manejo adecuado de los recursos.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS.** 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.
- 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.**

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 cuenta con los medios externos informativos, donde se divulgan los planes, programas y proyectos institucionales, página web, redes sociales, buzón de sugerencias, al interior cuenta con la cartelera institucional y circulares informativas.

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.

## DEFINICIONES Y ABREVIATURAS

**CORRUPCIÓN:** La corrupción administrativa, es un comportamiento de abuso en el ejercicio de la función pública y de la legitimidad del Estado, en beneficio personal o particular y en detrimento del interés general o colectivo.

**(DAFP).** DAFP: Departamento Administrativo de la Función Pública.

**ÉTICA:** Conjunto de normas morales que rigen la conducta humana.

**GOBIERNO DIGITAL:** Estrategia del Gobierno Nacional para contribuir a la construcción de un

PROYECTO: María Gilma Mannique Noriega Control Interno	REVISOR: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	--	---



Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y a las empresas, mediante el aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC).

**PAAC:** Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** Estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano la cual contempla, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites, los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y los mecanismos para la transparencia y acceso a la información.

**PQRSD:** Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.

**POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:** Declaración de la dirección y las intenciones generales de una organización con respecto a la gestión del riesgo en la entidad. La gestión o administración del riesgo establece lineamientos precisos acerca del tratamiento, manejo y seguimiento a los riesgos.

**POLÍTICA DE INTEGRIDAD:** Busca la coherencia de los servidores públicos y entidades en el cumplimiento de la promesa que hace el Estado a la ciudadanía para garantizar el interés general en el servicio público.

**RIESGO DE CORRUPCIÓN:** Posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una Entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

**PMD.** Personería Municipal de Dosquebradas

Identificar, analizar y valorar los riesgos deben ser actividades permanentes en todos los procesos, y de cada responsable, para ello se deben evaluar aspectos internos, externos de la entidad y de los Procesos que puedan representar debilidades o amenazas significativas que afecten el logro de los objetivos institucionales. Cuando los riesgos no están controlados se debe planear y ejecutar acciones efectivas para la prevención, detección y/o corrección de eventos o desviaciones que afecten las actividades, objetivos, misión, visión o personal de la PMD.

No.	Subcomponente/Procesos	Entregable	Actividad	Meta/producto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Subcomponente/proceso 1 Política de administración de riesgos	Gestión del riesgo PERSONERIA MUNICIPAL DE	Política y metodología del riesgo	Política actualizada y socializada	2/01/2025	31/12/2025	SECRETARIO GENERAL LIERES DE

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

REVISO: John Edison Parra Sanchez  
Secretario General

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_



2		DOSQUEBRADAS adelantada	Identificación de riesgos fiscales, prevención del daño antijurídico	Mapa de riesgos actualizado	2/01/2025	31/12/2025	PROCESO
3	Subcomponente/proceso 2	Mapa de Riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos Institucional		2/01/2025	31/12/2025	
4	Subcomponente/proceso 4	Monitoreo y Revisión	Herramienta para la gestión del riesgo		2/01/2025	31/12/2025	
5	Subcomponente/proceso 5	Plan Anual de Auditorias y seguimientos ejecutados	Efectuar seguimientos a la gestión institucional y elaborar informes de ley	Informes y reportes presentados	2/01/2025	31/12/2025	Oficina de Control Interno

## Actividad

Componente	Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción				
Subcomponente	Descripción actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Política de administración de riesgos	Administrar conforme a la normatividad vigente la política de administración del riesgos	Administración política de administración del riesgos	Control interno Contratista externo	01/02/2025	31/01/2026

## 2. SEGUNDO COMPONENTE.

### RACIONALIZACION DE TRAMITES

La estrategia de racionalización de trámites busca permitir a los grupos de valor el acceso a los servicios ofrecidos de forma más simple a través de trámites y procedimientos administrativos optimizados, automatizados, oportunos y de fácil acceso, generando beneficios para los grupos de valor.

Se podrá lograr en aplicación de las políticas de gestión y desempeño institucional de Racionalización de trámites haciendo uso eficiente de la tecnología de la Información y Comunicaciones – TIC. Correos electrónicos. Pagina web institucional. Y redes sociales. con que cuenta la personería.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



# Personería de DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	12 de 25

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

La entidad pretende 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 la Personería municipal de Dosquebradas incluye debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- El 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.

<b>OBJETIVOS A LOGRAR.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ Facilitar la gestión de los servidores públicos en pro de la atención</li> <li>○ Mejorar la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones.</li> <li>• Construir un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano.</li> <li>• Comprometer en el ambiente de control, siempre buscando estándares de conducta como se refleja en el código de ética y manual de atención al ciudadano, clima de trabajo favorable.</li> </ul>
<b>LINEAMIENTOS GENERALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ La Personería Municipal de Dosquebradas busca que todos los trámites, procedimientos y servicios ofrecidos cumplan con la finalidad de proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones, así como facilitar su relación <b>CIUDADANO-ESTADO</b> de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política.</li> <li>○ Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se compromete 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.</li> <li>• La entidad trabaja 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.</li> </ul>
<b>ESTRATEGIAS</b>	<b>LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS</b> desarrollara estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así:

PROYECTO: María Gima Manrique Noreña  
Control Interno

REVISÓ: John Edison Parra Sanchez  
Secretario General

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)



• **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, este se cumple en la utilización del correo electrónico de la entidad.

- <http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20>
- [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)
- <http://personeriadosquebradas.gov.co/>
- Teléfono (606)340-1165

• **Estandarización:** Establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

• **Eliminación:** realizar equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano.

• **Optimización:** Realizar actividades que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Modernización en las comunicaciones.
- Relación entre entidades.
- Optimizar puntos de atención.
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- Reducir tiempo en la atención.
- Seguimiento del estado del trámite por internet y teléfonos.

• **Automatización:** La entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad como la adquisición de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

## Actividades

Componente		Racionalización de Trámites			
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Racionalización de trámites	Estructurar una metodología para la evaluación de la satisfacción de los	Metodología para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de trámites.	TALENTO HUMANO CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2025	20/12/2026

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

REVISÓ: John Edison Parra Sanchez  
Secretario General

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_



usuarios de trámites y otros procedimientos administrativos				
---	--	--	--	--

### 3. TERCER COMPONENTE.

#### RENDICION DE CUENTAS

La implementación de los procesos de Rendición de Cuentas en Colombia ha permitido que se generen mayores espacios para una democracia participativa, por cuanto es un proceso dinámico y constante que favorece los ejercicios de planeación y relación directa con los ciudadanos.

No	Item	Actividades	Meta/producto	Fecha		Dependencia Responsable
				Inicio	Fin	
1	Información	Publicar el Informe de rendición de cuentas sobre la gestión institucional.	Informe de rendición de cuentas publicado.	02/01/2025	30/10/2025	Personera. Equipo de trabajo
2		Diseñar, implementar y divulgar estrategias para incentivar la participación de los grupos de valor en los ejercicios de la rendición de cuentas.	Piñas comunicacionales publicadas	02/01/2025	30/10/2025	Oficina Asesora de Comunicaciones
3		Seguimiento de la información institucional mediante el portal web de la Entidad	Portal web actualizado.	02/01/2025	30/10/2025	
4	Dialogo	Desarrollar la audiencia de rendición de cuentas de Función Pública.	Audiencia de rendición de cuentas realizada.	02/01/2025	30/10/2025	
5	seguimiento	Realizar seguimiento a las mejoras institucionales derivadas de la retroalimentación con los grupos de valor	Informes de seguimiento a compromisos.	2/01/2024	31/12/2024	
6		Generar una estrategia para la puesta en marcha de espacios de planeación participativa y rendición de cuentas incluyente	Estrategia de los espacios de planeación participativa	2/01/2024	31/12/2024	Personera. Equipo de trabajo

Un buen proceso de rendicion de cuentas cuenta con elementos fundamentales como:

1. Información, de calidad con lenguaje claro
2. El dialogo, para explicar, escuchar y retroalimentacion
3. Responsabilidad , para responder por los resultados y mejorar la gestion.

La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno REVISO: John Edison Parra Sanchez, Secretario General RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_  
Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_



rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- 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.

La Personera 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

### Actividades

#### Componente

#### Rendición de Cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Fortalecer la relación Entidad-Ciudadanos, fomentando el diálogo y la retroalimentación con sus grupos de valor respecto a su gestión, en escenarios presenciales de encuentro, complementados, con medios virtuales.	Estructurar la estrategia de rendición de cuentas en donde se presenten los resultados de la gestión misional y la gestión institucional.	Estrategia de rendición de cuentas. Informe final de la estrategia de rendición de cuentas	PERSONERA MUNICIPAL Oficina de Comunicaciones	01/01/2025	20/12/2026

#### Información.

La información, se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta, y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas al Plan de acción institucional. Los datos y

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



# Personería de DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	16 de 25

los contenidos deben cumplir el principio de calidad de la información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.

La información de la Personería Municipal de Dosquebradas se desarrolla en su mayoría por medio de la página WEB de la entidad <http://personeriadosquebradas.gov.co/> link, denominado Transparencia y acceso a información pública, <http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica>, de acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014

## Diálogo.

El diálogo, se refiere a aquellas prácticas en que las entidades públicas, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden a las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (bien sea presenciales-generales, segmentados o focalizados, virtuales por medio de nuevas tecnologías) donde se mantiene un contacto directo con la ciudadanía y grupos de interés, donde se promueva acciones de fortalecimiento e implementación de espacios de diálogo y participación ciudadana.

La Personería Municipal de Dosquebradas se enfoca en tener una orientación desde el Proceso de Relación con el Ciudadano que permita así mismo fortalecer el compromiso de Entidad frente a los requerimientos y necesidades de sus grupos de valor.

## 4. CUARTO COMPONENTE

### SERVICIO AL CIUDADANO.

No.	Subcomponentes	Actividades	Meta/producto	Fecha Inicio	Fecha Fin	Dependencia Responsable
1	Planeación estratégica del servicio al ciudadano	Documentar y publicar la estrategia de relacionamiento Estado - Ciudadanía para la vigencia	Estrategia documentada, actualizada y publicada	2/01/2025	31/12/2025	
2		Identificar y gestionar las mejoras para las herramientas de atención a los Grupos de valor	Requerimientos identificados	2/01/2025	31/12/2025	
3	Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano	Desarrollar las actividades programadas para el cumplimiento del Plan Institucional de Capacitación	Plan Institucional de Capacitación ejecutado	2/01/2025	31/12/2025	

PROYECTO: María Gima Manrique Noreña  
Control Interno

REVISÓ: John Edison Parra Sanchez  
Secretario General

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_



4	Gestión de relacionamiento con los ciudadanos	Gestionar las PQRSD designadas	Requerimientos realizados de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	2/01/2025	31/12/2025	Personera. Secretario General. Delegados. Profesional universitario
5		Gestionar los requerimientos con el fin de mejorar el servicio de atención al ciudadano	Implementación de las acciones para mejorar el servicio de atención al ciudadano.	2/01/2025	31/12/2025	
6		Administrar los canales de atención para disponer de ellos de manera eficiente y eficaz (Presencial, escrito, virtual y telefónico)	Informe de PQRSD	2/01/2025	31/12/2025	
7		Elaborar y gestionar las estadísticas mensuales de PQRSD atendidos	Estadísticas de PQRSD	2/01/2025	31/12/2025	
8	Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana	Asesorar y acompañar a las dependencias de la entidad para la mejora de las encuestas realizadas dirigidas a los grupos de valor	Encuestas de percepción mejoradas.	2/01/2025	31/12/2025	
9		Realizar informes trimestrales de la gestión adelantada con respecto los 4 mecanismos de los Equipos Transversales	Informes.	2/01/2025	31/12/2025	
10		Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal WEB de la entidad.	Informe publicado.	2/01/2025	31/12/2025	
11	Conocimiento de Servicio al Ciudadano	Actualizar el informe de caracterización de grupos de valor 2025	Informe de caracterización	2/01/2025	31/12/2025	

Los Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano están orientados al interior de la Entidad por el proceso de Relacionamiento con la Ciudadanía el cual busca permitir el acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno, transparente e igualitario a los trámites, servicios y otros procedimientos administrativos de la entidad, con el propósito de satisfacer las necesidades de las partes interesadas y grupos de valor y promover el goce efectivo de sus derechos sin discriminación alguna.

A través de actividades tales como:

1. Análisis de la satisfacción del servicio prestado desde los canales de atención, con gestión de calidad.



**Personería de  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	18 de 25

2. Trato digno, resolutivo, eficiente que permita generar acciones y oportunidades de mejora.

### MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

EL componente de Atención al Ciudadano se lidera en la personería con el objetivo siempre en la búsqueda permanente en mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general.

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

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

#### ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

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.

**GESTIÓN.** La entidad observa y cumple con los protocolos de atención a la ciudadanía y define en ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad.

#### CANALES

PRESENCIAL

TELEFONICO

VIRTUAL

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

REVISÓ: John Edison Parra Sanchez  
Secretario General

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401185

[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)



# Personería de DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	19 de 25

Quando 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 (606) 3401165 e-mail: [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com). Con horario de atención lunes a jueves de 7.15 a 3.45 pm y viernes de 7:15 am a 2.45 pm en jornada continua.

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.
  - 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 (606) 3401165

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.

[personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

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

La Personería municipal de Dosquebradas presta 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.

Siempre observando que los accesos del edificio el cual deben ingresar esta clase de ciudadanos, para ellos contempla las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin motines, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros servicios.

Todos los funcionarios tienen especial consideración con estos grupos poblacionales proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en su atención.

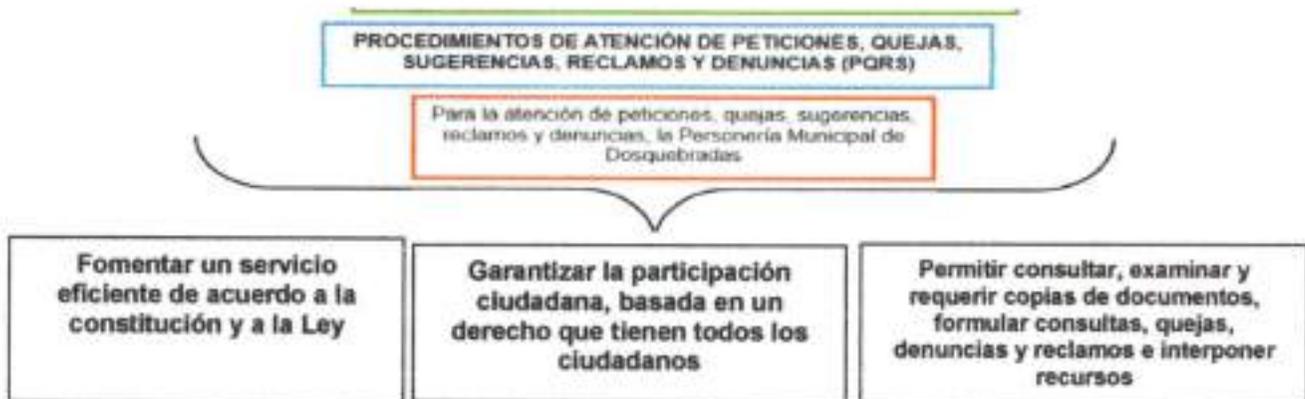
Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los

PROYECTO: María Gilma Marrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



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.



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.

### Actividades

<b>Componente</b>	<b>Mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano</b>
-------------------	---

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.	Realizar instructivo de seguimiento a la satisfacción del servicio	Instructivo de seguimiento a la satisfacción del	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA	01/01/2025	20/12/2025

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



**Personería de  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	21 de 25

	prestado y consolidar base de datos.	servicio prestado	EXTERNO		
Conocimiento al servicio al ciudadano.	Realizar campañas de sensibilización a la ciudadanía donde se promueva la realización de veedurías y participación ciudadana.	Campañas de sensibilización a la ciudadanía en veedurías y participación ciudadana.	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2025	20/12/2025
Evaluación de gestión y medición de la percepción ciudadana.	Consolidar base de datos y elaborar el informe cuatrimestral con el análisis y propuestas para mitigar la insatisfacción.	Base de datos y elaborar el informe cuatrimestral	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2025	20/12/2025

## 5. QUINTO COMPONENTE

### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

No.	Subcomponentes	Actividades	Meta/producto	Fecha inicio	Fecha Fin	Dependencia Responsable
1	Transparencia Activa	Actualizar permanentemente la información del menú transparencia, menú participa y servicio al ciudadano a través del portal web.	Información actualizada en los diferentes espacios	2/01/2025	31/12/2025	Secretario General. Contratista externo
2	Transparencia Pasiva	Publicar en el portal web institucional, previa visto bueno de las áreas, los documentos diagramados	Documentos diagramados y publicados.	2/01/2025	31/12/2025	
3		Producir y difundir comunicados de prensa y materiales periodísticos.	Material informativo diseñado y publicado.	2/01/2025	31/12/2025	
4		Elaborar y publicar el informe unificado de resultados de PQRSD y percepción de los grupos de valor en el portal WEB de la entidad.	Informe publicado.	2/01/2025	31/12/2025	
5	Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Gestionar los instrumentos de gestión de la información de acuerdo a la ley 1712 de 2014.	Instrumentos actualizados.	2/01/2025	31/12/2025	

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña  
Control Interno

REVISO: John Edison Parra Sanchez  
Secretario General

RECIBIDO POR: \_\_\_\_\_

Día \_\_\_ Mes \_\_\_ Año \_\_\_ Hora \_\_\_



# Personería de DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	22 de 25

6	<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	Implementar gradualmente mecanismos en el portal web para las comunidades o personas con discapacidad.	Protocolo de atención a las ciudadanías y micrositos actualizados.	2/01/2025	31/12/2025
7	<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	Seguimiento y actualización de la información institucional mediante matriz de responsabilidades Índice de Transparencia y Acceso a la Información - ITA	Portal web con requerimientos ITA actualizado.	2/01/2025	31/12/2025
8	<b>Transparencia colaborativa</b>	Adelantar la medición del desempeño institucional de la vigencia 2024	Modelo actualizado	2/01/2025	31/12/2025
9	<b>Transparencia focalizada</b>	Mantener actualizado el microsito y todo lo relacionado con la estrategia "Más Jóvenes en el Estado".	Microsito actualizado	2/01/2025	31/12/2025
		Orientar la actualización y ajustes del aplicativo por la Integridad Pública.	Aplicativo ajustado	2/01/2025	31/12/2025
		Elaborar y publicar el informe de Ley de Cuotas.	Informe publicado	2/01/2025	31/12/2025
10	<b>Gestión Documental</b>	Elaborar y socializar a cada dependencia el resultado del diagnóstico documental de su competencia	Diagnóstico documental elaborado y socializado.	2/01/2025	31/12/2025
11		Realizar la publicación del inventario de eliminación documental, en el portal web de la entidad	Inventario de eliminación documental publicado.	2/01/2025	31/12/2025
12		Suscribir y publicar el acta de eliminación documental en el portal web de la entidad.	Acta de eliminación documental publicada.	2/01/2025	31/12/2025

La Personería Municipal de Dosquebradas, consiente de la importancia de revelación de información pública ha trabajado en el fortalecimiento y mejora de los medios de comunicación, buscando facilitar el acceso por parte de los Grupos de valor y ciudadanía.



PROTOCOLO DE  
ATENCIÓN AL  
CIUDADANO



PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELERONO 3401165  
[personeria@dosquebradas.gov.co](mailto:personeria@dosquebradas.gov.co) / [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)  
[www.personeriadosquebradas.gov.co](http://www.personeriadosquebradas.gov.co)



# Personería de DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	23 de 25

Componente 5. Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Transparencia	Realizar el seguimiento al cumplimiento de los requisitos de la Resolución 1519 de 2020	Seguimiento al cumplimiento – Matriz ITA	Control Interno Secretario general Contratista externo	01/01/2025	20/12/2025
	Implementar mecanismos de control para la divulgación de información contractual e interacción de los entes de control, veedurías y demás interesados en la participación de los procesos de contratación gestionados por la entidad.	Mecanismos de control para la divulgación de información contractual	Contratos	01/01/2025	20/12/2025
Gestión documental	Revisar la Tabla de Retención Documental para identificar una serie documental híbrida, identificación de tipos documentales y formatos, revisión de la organización Física	Revisión tabla	Área de archivo dependencias	01/01/2025	20/12/2025
	Aplicar el instructivo a la serie documental definida e informe impacto en la gestión documental	Instructivo	Área de archivo dependencias	01/01/2025	20/12/2025
Iniciativas adicionales	Ejecutar actividades que promuevan la cultura de integridad, de conformidad con las líneas de trabajo estipuladas en el Plan Estratégico de Talento Humano de cada vigencia	Actividades que promuevan la cultura de integridad.	Gestión del Talento Humano	01/01/2025	20/12/2025

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	24 de 25

**ANEXO**

**PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO.**

La Personería Municipal de Dosquebradas, adopta Protocolo de Servicio al Ciudadano para los distintos canales de servicio, con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos. Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

**CANALES DE SERVICIO.**

Son los medios o mecanismos de comunicación establecidos por la Personería Municipal de Dosquebradas, a través de los cuales los grupos de valor caracterizados por la entidad pueden solicitar trámites y servicios, sobre temas de competencia de la entidad.



Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo, teniendo en cuenta lo dispuesto **en la guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia y lo señalado en el documento denominado «10 pasos para comunicarse en lenguaje claro:», elaborados por el Departamento Nacional de Planeación DNP.**

PROYECTO: María Gima Manrique Noreña Control Interno 4	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
---	---	---



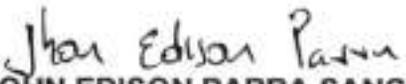
**Personería de  
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	25 de 25

**Iniciativas Adicionales:**  
Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.

No	Actividad	Meta	Fecha Inicio	Fecha Fin	Responsable
1	Socializar piezas gráficas relacionadas con el código de integridad, con el fin de sensibilizar a los servidores públicos	Piezas graficas socializadas	02/01/2025	31/12/2025	Secretario General
2	Realizar seguimiento para que los funcionarios de la entidad realicen el diligenciamiento del formato de bienes y rentas periódico	Reportes de seguimiento.	02/01/2025	31/12/2025	
3	Actualización del Manual de Supervisión con los lineamientos normativos vigentes actualizado.	Manual actualizado	02/01/2025	31/12/2025	
4	Realizar seguimiento a las personas Expuestas Políticamente – PEP y Declaración de Conflicto de Interés para que diligencien la información en el aplicativo por la integridad, de acuerdo al Decreto 830 de 2021 y Ley 2013 de 2019	Reportes de seguimiento.	02/01/2025	31/12/2025	
5	Efectuar seguimiento al buzón de conflicto de interés	Seguimiento buzón de conflicto de interés	02/01/2025	31/12/2025	

  
**MANUELITA TORO PATIÑO**  
Personera Municipal

  
**JOHN EDISON PARRA SANCHEZ**  
Secretario General – TALENTO HUMANO

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: John Edison Parra Sanchez Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---