



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
"UN DAVINCO HACIA LA EXCELENCIA"

CODIGO FT-GDOF-001

FECHA ABRIL -2009

VERSION 01

PAGINAS 01 DE 01

Nit 816.000.158-5

SEGUNDO INFORME ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

CONTROL INTERNO

DICIEMBRE 2021

INTRODUCCION

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

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL 2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

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 3554 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.

OBJETIVO DEL INFORME.

Dar a conocer a las partes interesadas y grupo de valor de la **PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS** el seguimiento y resultados obtenidos del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana corte **31 DE AGOSTO 2021**.

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 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.

ELABORÓ: MOILMA	REVISÓ: MOMN	RECIBIDO POR: _____
		Día Mes Año Hora



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

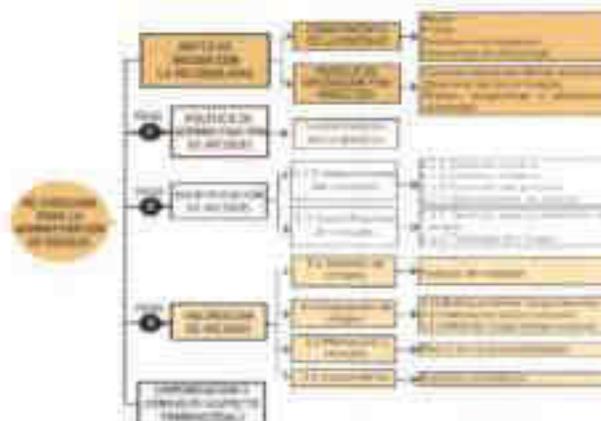
Nit 816.000.158-5

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

ALCANCE. El presente seguimiento se realiza en cumplimiento al programa de Auditoria y a las acciones establecidas en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con corte 31 de diciembre 2021.

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO. 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.



ELABORÓ: MGILMA

REVISÓ: MGMN

RECIBIDO POR _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



DESARROLLO MATRIZ DE RIESGO.

SOCIALES O POLÍTICOS	DE ORDEN PUBLICO	ENTIDAD
	Baja calidad o veracidad de la información suministrada	
OPERACIONALES	Revelación de información confidencial a un tercero no autorizado	Contratista
	Utilización indebida de la información o de los estudios	
	Demoras de la entrega de la información por parte del usuario o de un tercero	
	Errores cometidos por el contratista en el desarrollo del objeto del contrato o proyecto.	

- OBSERVACIONES:**
1. LA INFORMACION OFRECIDA A LOS CIUDADANOS SIEMPRE PARTE DE SU VERACIDAD.
 2. EXISTE EN LA ENTIDAD TRATAMIENTO DE DATOS SEGUN LA LEY SIEMPRE LOGRANDO SU CONFIDIALIDAD DE DATOS
 3. LOS ESTUDIOS Y LA INFORMACION OFRECIDA ES UTILIZADA DEBIDAMENTE PARA SU PROPOSITO
 4. LA INFORMACION ES ENTREGADA DE FORMA OPORTUNA A LOS TERCEROS CUANDO LOS CONTRATISTAS EN EL DESARROLLO DEL OBJETO DEL CONTRATO INCURREN EN ALGUN ERROR SIEMPRE ESTAN PRESTOS A SU CORRECCION DE FORMA INMEDIATA.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ: MGMN	RECIBIDO POR: _____
		Día: _____ Mes: _____ Año: _____ Hora: _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

EVIDENCIA

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/316-resolucion-098-por-el-cual-se-adopta-el-manual-de-politicas-y-procedimientos-para-la-proteccion-de-datos>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/316-resolucion-023-2018-supervisors>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/temas-y-servicios/759-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-informacion-en-situacion-de-discapacidad-visual>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/>

<https://colombiacompra.gov.co/>

FINANCIERO

Efectos favorables o desfavorables de la alteración de las condiciones de financiación, como consecuencia de la variación en el entorno del mercado y la obtención de los recursos para adelantar el objeto contractual

**Entidad
Contratista**

OBSERVACION

1. La Personería municipal de Dosquebradas en la construcción de la contratación de bienes y servicios, tiene en cuenta la variación del mercado, los recursos financieros realmente obtenidos para adelantar el proceso contractual
2. El área financiera es la responsable de garantizar los recursos económicos
3. Se realiza de manera permanente revisión en la trazabilidad banco, Presupuesto y contabilidad

EVIDENCIA

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Documentos2019/MANUAL_CONTRATACION.pdf

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto>

**ECONÓMICO /
REGULATORIO**

No pago oportuno por parte del contratista, al personal requerido en desarrollo del contrato en relación con salarios y prestaciones sociales y demás beneficios al que tengan derecho.

Contratista

Incremento en el precio ofertado

Errores cometidos por el contratista en la elaboración de su propuesta y/o en los documentos relacionados con los pliegos de condiciones

Errores cometidos por el contratista en la elaboración de documentos elaborados durante la ejecución del contrato

Suspensión del contrato por motivos de incumplimiento en el desarrollo del objeto por el contratista.

OBSERVACION

La personería municipal de Dosquebradas realiza revisión permanente de los pliegos de condiciones, estudios previos, elaboración del contrato de forma permanente para evitar errores en las etapas pre - contractuales y pos contractuales.

EVIDENCIA

<https://www.colombiacompra.gov.co/>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/contratas-e-informes-contratas/314>

ELABORÓ: MGILMA



REVISÓ: MGMN



RECIBIDO POR _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NIT 816.000.158-5

[Informe contratación año 2021](#)

http://personeriadosquebradas.gov.co/magas/Contratacion_2021/ley_de_transparencia/LEY_DE_TRANSPARENCIA_CONTRATISTAS_2021.pdf

DESARROLLO ETAPAS DEL PROCESO DE GESTIÓN CONTRACTUAL

ETAPA DE PLANEACIÓN. En materia de contratación estatal, los procedimientos que aplicará, los tiempos de gestión, así como para establecer las condiciones de ejecución de los contratos y de los procesos de selección que se adelantarán, para el cumplimiento de la misión y de la visión institucional, en desarrollo del plan estratégico institucional, y con fundamento en la normatividad vigente.

La planeación del proceso contractual tiene como componentes básicos los siguientes:

NOMBRE	EVIDENCIA
La elaboración del Plan Anual de Adquisiciones	http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad/resoluciones/017-res-002-por-el-cual-se-adopta-y-se-aprueba-el-plan-de-compras-y-adquisiciones-para-la-igencia-fiscal-2021
la formulación de los estudios previos, y del sector	https://www.contratos.gov.co/entidades/Aultf 
La elaboración del proyecto de pliegos, la respuesta a las observaciones y el ajuste de los pliegos de condiciones definitivos.	http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion

FORMULACIÓN DE LAS NECESIDADES DE CONTRATACIÓN

<http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion/actas-e-informes-contratos/854-informes-contratacion-año-2021>

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ: MGMN	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com



PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

NIT 816.000.158-5



EJECUCION PRESUPUESTAL

<http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto/Informes-financieros>

- Estados financieros
- Modificación presupuesto
- Informes financieros

ELABORO: MGE,MA

REVISO: MGMN

RECIBIDO POR _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDCDF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

1. PRIMER COMPONENTE

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

Según lo anterior la entidad 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, herramienta que facilita establecer los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados 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 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.
- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN. 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.

ELABORÓ: MGR/MA		REVISÓ: MGR/MN		RECIBIDO POR _____
				Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GOCF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- 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.

SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN. 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.

Dando cumplimiento al artículo 78 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

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.

ELABORÓ: MGILMA		REVISÓ MDMN		RECIBIDO POR _____
				Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL 2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

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.	http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros/892-codigo-y-valores-eticos http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/894-plan-anticorrupcion-y-atencion-al-ciudadano-2021
Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.	http://personeriadosquebradas.gov.co/ http://personeriadosquebradas.gov.co/nosotros http://personeriadosquebradas.gov.co/normatividad http://personeriadosquebradas.gov.co/presupuesto http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion http://personeriadosquebradas.gov.co/servicios-de-informacion http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas http://personeriadosquebradas.gov.co/infantili http://personeriadosquebradas.gov.co/mi-gestion-seguridad http://personeriadosquebradas.gov.co/menu-victimas http://personeriadosquebradas.gov.co/conciliacion-y-dano-antijudico http://personeriadosquebradas.gov.co/transparencia-acceso-a-informacion-publica http://personeriadosquebradas.gov.co/veedurias http://personeriadosquebradas.gov.co/codigo-de-integridad http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano http://personeriadosquebradas.gov.co/politica-equidad-de-la-mujer
OBJETIVOS LOGRADOS.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Facilitó la gestión de los servidores públicos en pro de la atención 2. Mejoró la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones

ELABORÓ: MGILMA		REVISÓ: MCMN		RECIBIDO POR: _____
				Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL 2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

NIT 816.000.158-5

	<p>3. Construimos un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano.</p> <p>4. Compromiso 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.</p>
LINEAMIENTOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none">o La Personería Municipal de Dosquebradas buscó 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 CIUDADANO-ESTADO de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política.o 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.• 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.
ESTRATEGIAS	<p>LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS desarrolló estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así:</p> <ul style="list-style-type: none">• 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

ELABORÓ: MGJEMA

REVISÓ: MGMN

RECIBIDO POR _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



- <http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20>
- personeriadosquebradas@gmail.com
- <http://personeriadosquebradas.gov.co/>
- [Teléfono \(606\)340-1165](tel:6061340-1165)
- **Estandarización:** La entidad establece trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.
- **Eliminación:** la entidad realiza equivalencia aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles y engorrosos para el ciudadano.
- **Optimización:** la personería realiza 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 móviles.
- **Automatización:** la entidad usa las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos de la personería que

ELABORÓ: MGILMA

REVISÓ: MGMN

RECIBIDO POR _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

NIT 816.000.158-5

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.

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES	<p>La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el progreso de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, estableció prioridades en desarrollar actividades para dar a conocer las herramientas, como el fortalecimiento del código de ética logrando así una armoniosa relación con los usuarios.</p> <p>Lo anterior desemboca en la recuperación de los valores y principios de los funcionarios, para desarrollar sus funciones en pro de los usuarios, en tener relación directa e indirectamente en el desarrollo de la honestidad e integros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.</p>
---------------------------------	--

Evidencia. "CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS"

http://personeriadosquebradas.gov.co/images/NOSOTROS_2021/FORMATO_PROTOCOLES_ETIC_QS.pdf

<http://personeriadosquebradas.gov.co/images/documentos2018/CODIGO-DE-INTEGRIDAD-PMD.pdf>



ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ: MGMN	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

5. TERCER COMPONENTE

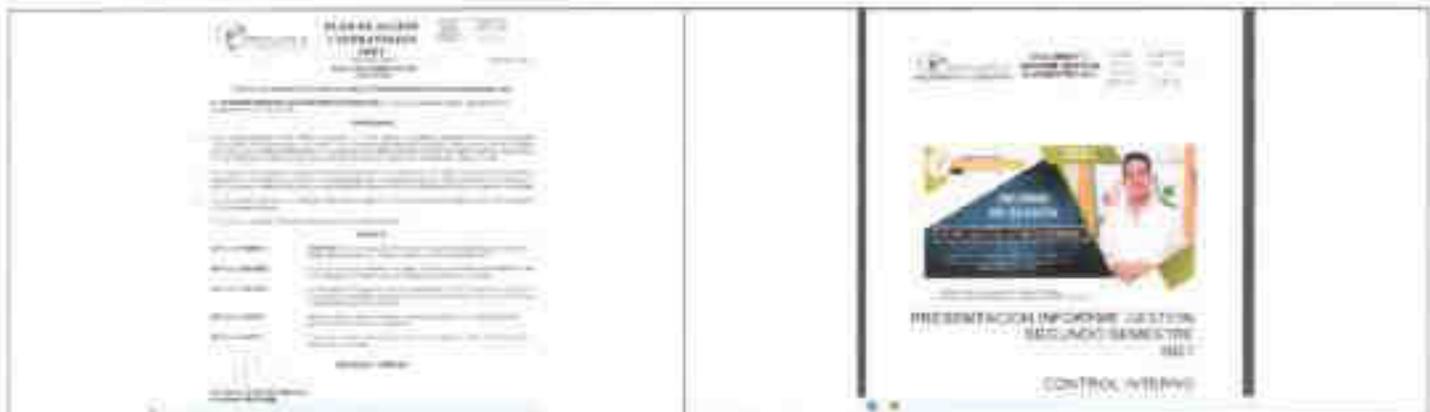
RENDICIÓN DE CUENTAS. La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- 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 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.



ELABORÓ: MGILMA

(Signature)

REVISÓ: MGMN

(Signature)

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL 2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

<http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/623-plan-de-accion-estrategico-2021>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/1023-informe-de-gestion-segundo-semester-2021>



<http://personeriadosquebradas.gov.co/control-y-rendicion-de-cuentas/881-informe-de-gestion-2020-2021>

6. CUARTO COMPONENTE:

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 expectativas

Identifica necesidades e intereses del

Establece procedimientos, diseña espacios físicos y

ELABORÓ: MOILMA	REVISÓ: MGMN	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

los trámites y servicios que presta la Entidad ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuno 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

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 (606) 3401165 e-mail: personeriadosquebradas@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, *en este momento por motivos de pandemia el horario de atención al público se ajustó de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00*

TELEFONICO

Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para lo 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

VIRTUAL

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

ELABORÓ: MGILMA

A

REVISÓ: MGMN

K

RECIBIDO POR: _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3228460 FAX 3228254
personeriadosquebradas@gmail.com / www.personeriadosquebradas.com

 PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

pm.	disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía: (606) 3401165	
-----	--	--

• **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 molines, 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 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.

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.

ELABORÓ: MGILMA	REVISÓ: MGMN	RECIBIDO POR: _____
		Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____



**PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	01 DE 01

Nit 816.000.158-5

- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano. Explíquese por qué debe esperar, déle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerla, 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 resuelta de inmediato. Explíquese la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver a recibir respuesta

**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

Fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley

Garantizar la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos

Permitir consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos

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.

ELABORÓ MGLMA

REVISÓ MGNM

RECIBIDO POR _____

Día _____ Mes _____ Año _____ Hora _____

