

**RESOLUCIÓN No. 018-2017  
FEBRERO 02-2017**

**"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS VIGENCIA FISCAL DE 2017".**

El Personero Municipal de Dosquebradas en uso de sus atribuciones conferidas en la Constitución Política, las Leyes 136 de 1994, Ley 1551 de 2012, Decreto Nacional 2145 de 1999 y Ley 1474 de 2011, Decreto 2641 de 2012

**CONSIDERANDO**

1. Que la Ley 87 de 1993 establece las normas para el ejercicio de control interno en las Entidades y Organismos del Estado.
2. Que el Decreto Nacional 2145 de 1999 en su artículo 13 establece que es responsabilidad de todos los niveles y áreas de la organización en Ejercicio del Autocontrol, documentar y aplicar todos los métodos, metodologías, procesos y procedimientos y validarlos constantemente
3. Que el Decreto reglamentario 1599 de 15 de mayo de 2005 por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano 1000:2005 proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión, y la evaluación de las Entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y de la contribución de estos a los fines esenciales del Estado.
4. Que la Ley 1474 de 2011, en su artículo 73 reglamentado por el decreto 2641 de 2012 establece: "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO. 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, la estrategia anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano".
5. Que el artículo 76 de 2012, reglamentado por el Decreto 2641 de 2012, señala que cada entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia para recibir tramitar y resolver quejas sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen.

Por lo anteriormente expuesto;

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017, de la Personería Municipal de Dosquebradas vigencia 2017, el cual forma parte integral de esta resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2017 tiene carácter obligatorio en cuanto a su

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

ejecución seguimiento y control por parte de los funcionarios de la entidad.

**ARTÍCULO TERCERO:** El seguimiento y la evaluación del **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017** se ejecutara por parte de los funcionarios y el cumplimiento y el respectivo seguimiento lo ejercerá la oficina de control interno.

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga toda disposición anterior que le sea contraria.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

  
**OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA**  
Personero Municipal



PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS  
"UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA"

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL  
CIUDADANO 2017

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## VIGENCIA 2017 (Actualización No 03)

Avenida Simón Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29  
Teléfono: (6) 3228460-3228254. [personeriadosquebradas@gmail.com](mailto:personeriadosquebradas@gmail.com)

Proyectó y elaboró MGMN Revisó Mauricio Garcés Obando

3

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

## INTRODUCCION

Convencidos de la gran responsabilidad encomendada por la sociedad, en términos de realizar una adecuada administración de los recursos públicos y en procura del cumplimiento efectivo de los objetivos misionales para el desarrollo social, la PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS proyecta y ejecuta una serie de iniciativas que buscan minimizar los riesgos asociados con la corrupción como uno de los fenómenos que lesiona gravemente el desarrollo de las instituciones y del país.

En concordancia con las iniciativas del Gobierno Nacional, materializadas en normas tales como la Ley 1474 del 2011, orientada a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción; el Decreto 943 de 2014 que actualiza el Modelo Estándar de Control Interno y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, relativo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano la entidad implementa los mecanismos para el control y fortalecimiento de la relación entidad y ciudadano.

En este sentido, para la Personería Municipal de Dosquebradas, es de vital importancia ofrecer a los ciudadanos acciones en la posible corrupción y de atención al ciudadano, siendo trascendental realizar actividades para controlar hechos susceptibles de corrupción, con un análisis de las posibles denuncias sobre la materia.

La elaboración de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, se constituye en una herramienta gerencial que fortalece el accionar del Estado y de manera particular el desarrollo del nivel local.

En cumplimiento al Artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, y el Decreto 124 del 26 de enero del 2016 **"POR EL CUAL SE SUSTITUYE EL TÍTULO 4 PARTE 1 DEL LIBRO 2 DEL DECRETO 1081 de 2015, RELATIVO AL "PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO"**, artículo 2.1.4.1 (...) donde señala como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 del 2011, (...) contenido en el documento de la versión 2, y el interés de contar con mecanismos apropiados para brindar espacios en los cuales los ciudadanos sean partícipes en la vigilancia de las actuaciones de las Entidades públicas y del interés de los mismos en la construcción de un "... Estado más eficiente, más transparente y más participativo..." la Personería Municipal de Dosquebradas siempre ha orientado sus actuaciones en el fortalecimiento de herramientas encaminadas para mejorar los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Para la formulación e implementación de esta estrategia, la alta dirección se compromete a fortalecer el marco conceptual y jurídico de la política y a promover los valores y principios en que se soporta la función pública, considerando las competencias, compromiso y motivación de cada uno de los servidores públicos, con el propósito de garantizar y mejorar la ejecución de los programas, procesos y procedimientos misionales y de apoyo de manera oportuna y efectiva.

Avenida Simon Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29

Telefono: (6) 3228460-3228254. personeriadosquebradas@gmail.com

Proyectó y elaboró MGMN . Revisó Mauricio Garcés Obando. 

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

Los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano están integrados por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodología para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, integrado por las siguientes políticas públicas:

1. Gestión del riesgo de corrupción.
2. Racionalización de los trámites.
3. Mecanismos para la atención al ciudadano. Rendición de cuentas.
4. Mecanismo para la transparencia y acceso a la información.

Cada uno de estos componentes será dispuesto en la página web [www.personerisdosquebradas.gov.co](http://www.personerisdosquebradas.gov.co) en el link políticas, planes y proyectos. (plan anticorrupción)

En la cual se señalan elementos conceptuales y técnicos de los componentes, riesgos de corrupción, racionalización de trámites, atención al ciudadano, rendición de cuentas y los estándares que deben cumplir las entidades públicas para las oficinas de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

El proceso de planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la administración del riesgo y atención al ciudadano, enfoca las acciones de intervención y operación institucional, como también responde a la valoración del plan de acción de la Personería Municipal de Dosquebradas, garantizando la protección de los derechos de los ciudadanos, de los recursos públicos, y la prestación oportuna y eficiente de bienes y servicios, orientados a la mejora integral de la función administrativa considerando los procesos, causas y opciones de manejo definidas por los servidores públicos en la lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

## NORMATIVIDAD

<b>METODOLOGIA PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Artículo 73	Plan anticorrupción u atención al ciudadano
	Decreto – Ley 019 de 2012	" Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, hace referencia al uso de medios electrónicos como elemento necesario en la optimización de los trámites ante la administración pública"	
	Decreto 2641 de 2012	"Por la cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"	
	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2.1.4.1 siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento "Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

		Ciudadano*	
<b>MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN</b>	Decreto 2482 de 2012	*Establece los lineamientos generales para la integración de la planeación y de la gestión *	
	Decreto 1081 de 2015	Arts. 2.2.22.1 y siguientes	Establece que el plan de anticorrupción y atención al ciudadano hace parte del Modelo Integrado de planeación y gestión.
	Decreto 1083 2015	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos
<b>TRAMITES</b>	Decreto Ley 019 de 2012 Decreto Antitrámites	Todo	Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública
<b>OTROS</b>	Ley 1712 de 2014	*Crea la Ley de transparencia y del derecho al acceso de la información pública	
	Decreto 2573 de 2014	Establece los lineamientos generales de la estrategia de gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.	
	Decreto 0103 de 2015	Reglamenta parcialmente la Ley 1712 del 2014	
	Decreto 124 del 26 de enero de 2016	Por la cual se sustituye el Título IV de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	

## OBJETIVOS

## ESPECIFICOS

- Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personería Municipal de Dosquebradas para la formulación del plan anticorrupción.
- Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad
- Cumplir con la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, diálogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Personería Municipal de Dosquebradas.
- Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
- Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personería Municipal

NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER

GENERAL



Ajustar, Consolidar y Aprobar el PLAN  
ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO  
vigencia 2017.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.

### SOPORTE ESTRATEGICO

#### MISSION

LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, está Instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales; para la guarda y Promoción de los Derechos Humanos, la protección del Interés Público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal, bajo el lema. "POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS".

#### VISION

LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, será reconocida en el municipio y niveles Departamental y Nacional como una Institución Lider, por su contribución al respeto de los **DERECHOS HUMANOS, LA PROMOCION Y LA VIGILANCIA DE LA MORALIDAD Y ETICA PUBLICA**. Su gestión será realizada por personal calificado, bajo los lineamientos de un sistema de calidad.

#### POLITICAS DE CALIDAD

"El Personero Municipal de Dosquebradas y los servidores públicos que prestan sus servicios a esta entidad estamos comprometidos con la ciudadanía Dosquebradense en la promoción, protección y defensa de sus derechos Constitucionales y Legales, individuales y colectivos.

Nuestro compromiso se extiende, además, en ejercer una adecuada vigilancia y control respecto de las actuaciones de los Servidores Públicos del orden Municipal, en una búsqueda constante de la defensa del patrimonio público, evitando el detrimento del erario estatal. Para el cumplimiento de nuestra política de calidad, y como quiera que el ejemplo comienza por casa, daremos un manejo transparente, pulcro y adecuado a los recursos económicos con los que contamos para el ejercicio de nuestras funciones y procuraremos siempre el mejoramiento continuo de nuestras actuaciones en las que deberá brillar con luz propia la eficiencia y eficacia."

**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

Los objetivos primordiales de la Personería Municipal de Dosquebradas consiste en lograr obtener el reconocimiento de la comunidad Dosquebradense como una entidad que en forma eficiente y eficaz presta sus servicios a ella, debemos comenzar por proponernos, quienes laboramos en la institución, llegar a lo más alto de los valores que pueden encontrarse en un servidor público.

Es así como los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con miras a obtener una adecuada prestación del servicio, nos trazaremos como estrategias para lograr los objetivos establecidos que cada una de nuestras actuaciones sea realizada con:

**PRINCIPIOS**

**RESPECTO.** En reconocimiento a que todos los seres humanos somos diferentes y en virtud del hecho que cada persona tiene y presenta diferentes clases de problemas, dificultades y expectativas, comprenderemos y aceptaremos a cada quien como es y le daremos una adecuada atención sin importarnos en qué situación se encuentre, a que raza o credo pertenezca y mucho menos tendremos en cuenta su filiación política.

**TOLERANCIA.** Es un aspecto muy ligado con el respeto pues todo funcionario debe entender y aceptar que todas las personas no piensan igual y por ello las diferencias existen; esta es la razón que nos lleva a *pregonar en nuestras actuaciones la tolerancia hacia los demás, que implica tomarse el tiempo, primero para escuchar al ciudadano y segundo para explicarle lo que no comprenda*

**COMPROMISO.** Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas estarán motivados para entregar lo mejor de cada cual con el único propósito de enaltecer la labor que se nos ha encomendado realizar.

**PARTICIPACION.** La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriqueceremos; contar con ciudadanos inquietos, decididos a colaborar con nosotros debe llenarnos de orgullo por la confianza que nos depositan y a la vez debe servirnos de punto de apoyo para poder lograr nuestras metas y objetivos.

**IMPARCIALIDAD.** Todas y cada una de las actuaciones que se adelanten por los Funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas debe consultar el derecho a la igualdad; tratar igual a lo igual y desigual a lo desigual, sin posiciones tendenciosas.

**CONFIDENCIALIDAD.** El derecho que cada ciudadano tiene a su privacidad, implica que el funcionario público que conozca de su caso deba actuar con suma cautela respecto de la información que le es suministrada, procurando siempre afectar esa intimidad del usuario en lo más mínimo. Por obvias razones nuestra actividad como Ministerio Público estará sujeta al marco legal que regula la reserva en las actuaciones.

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

## METAS

**CELERIDAD EN LOS PROCESOS.** Se ha dicho que una Justicia que no llega a tiempo se convierte en la peor de las injusticias. La Personería Municipal de Dosquebradas, en relación con los procesos disciplinarios que adelante se propone que en un cien por ciento (100%) no exista ningún vencimiento de términos en nuestras investigaciones disciplinarias.

**SERVICIO ATENTO Y OPORTUNO A LA COMUNIDAD.** Será la misma comunidad a quien atendemos diariamente en las instalaciones de la Personería Municipal quien nos evaluará críticamente sobre la calidad de la atención que les dispensamos.

**ACCIONES POPULARES:** Realizaremos, como lo hemos hecho hasta ahora, una labor seria respecto de la guarda de los derechos e intereses colectivos de los Dosquebradense, para lo cual echaremos mano de las herramientas que la Constitución Política nos pone a nuestro alcance, como lo es la interposición de las ACCIONES POPULARES a favor de la colectividad.

**VEEDURIAS CIUDADANAS:** La Personería Municipal de Dosquebradas se propone constituir al menos una veeduría por comuna y corregimiento que existen en nuestra ciudad, con el fin de que éstas organizaciones sirvan de puente entre nuestra institución y la comunidad, para así optimizar la comunicación y poder llevar adelante un adecuado proceso de control de las inversiones estatales.

## VALORES

Honestidad	Buen trato	Responsabilidad
Respeto	Tolerancia	Humildad
Equidad	Solidaridad	Lealtad
Dignidad Calidad	Compromiso	Participación

## PLANTA DE PERSONAL.

Descripción	Elección por corporación	Nivel Directivo	Nivel Asesor	Nivel Profesional	Nivel Técnico	Nivel Asistencial	Total
De carrera administrativa				01	0	03	04
Con nombramiento provisional						02	02
De libre nombramiento y remoción y elección		04		0	01	0	06
De período Fijo	01		01				01
<b>NUMERO TOTAL DE CARGOS DE LA PLANTA DE PERSONAL</b>	<b>01</b>	<b>04</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>01</b>	<b>05</b>	<b>13</b>

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

**CATEGORIZACION DEL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS VALORES Y  
PRINCIPIOS ÉTICOS EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE  
DOSQUEBRADAS**

**COMPROMISOS**

<p><b>CON LA ENTIDAD</b></p>	<p>Conocer y cumplir los deberes establecidos en el marco constitucional, legal y normativo que rige la entidad.</p> <p>Ser leales a la Personería Municipal de Dosquebradas, colocando al servicio toda nuestra capacidad personal y profesional para el logro de la misión institucional.</p> <p>Rechazar y denunciar cualquier actuación de corrupción, generando acciones fundamentadas en la transparencia de las actuaciones personales, la de otros funcionarios y las de la entidad.</p> <p>Conservar y proteger la información, los bienes y equipos bajo nuestra responsabilidad haciendo uso racional y eficiente.</p> <p>Mejorar la imagen de la Personería Municipal de Dosquebradas con actitud profesional y como ciudadanos éticos, evitando entrevistas, conceptos o publicaciones de carácter personal que atenten contra la imagen de la entidad.</p> <p>Presentar de manera veraz, oportuna y verificable la información y los resultados de la gestión dentro de las atribuciones que han sido asignadas.</p>
<p><b>CON NUESTROS COMPAÑEROS DE TRABAJO</b></p>	<p>Ser amable y respetuoso en las relaciones con los compañeros de trabajo y la comunidad en general.</p> <p>Reconocer y tratar a los compañeros como portantes de competencias humanas de ser, saber, sentir, hacer y servir.</p> <p>Colaborar activamente en los grupos de trabajo en los que se participe y tener en cuenta que las actuaciones de cada uno son ejemplo para los demás.</p> <p>Generar y mantener un ambiente laboral positivo, participativo, armonioso, equitativo, cordial y digno.</p> <p>Promover procesos de formación que estimule la capacidad de autocontrol en cada una de las actividades desarrolladas.</p> <p>Respetar a cada funcionario mediante un espíritu de lealtad, sinceridad y confiabilidad.</p> <p>Compartir conocimientos y experiencias con los compañeros, sin egoísmos y sin recelo, facilitando la adaptación a nuevos compañeros de trabajo.</p>

**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

<p><b>CON LOS USUARIOS</b></p>	<p>Incrementar las competencias requeridas para garantizar que los procesos a cargo de los funcionarios sean de la mejor calidad beneficiando a nuestra comunidad y demás grupos de interés involucrados con la misma.</p> <p>Garantizar la prestación de un servicio con equidad, calidad, responsabilidad, oportunidad, transparencia y dignidad.</p> <p>Respetar y valorar a nuestros usuarios independientemente del género, raza, edad, nacionalidad, discapacidad, e ideología.</p> <p>Gestionar los procesos de la entidad, fundamentados en un servicio con equidad, responsabilidad, diligente, y digno garantizando el acceso a la información y facilitando el control social.</p>
<p><b>CON OTROS GRUPOS</b></p>	<p>Cumplir oportunamente los compromisos adquiridos con los grupos de interés asociados con la entidad.</p> <p>Proveer oportunamente, con transparencia y eficiencia la información requerida a las diferentes entidades de control, coadyuvando al ejercicio de su función.</p> <p>Establecer relaciones de beneficio mutuo, basadas en la confianza y el equilibrio contractual.</p>

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está contemplado en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, que articula el quehacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en la gestión institucional y sectorial.

1. **RIESGO:** Se va a considerar el riesgo como *toda posibilidad de un evento que pueda entorpecer el normal desarrollo de las funciones de la entidad y afectar el logro de sus objetivos*, por lo que se entrega a la Administración Pública como una herramienta que le permita a las instituciones hacer un manejo adecuado de los riesgos desde la planeación y contribuir así al logro de sus objetivos.

Es importante centrarse en los riesgos más significativos para la entidad relacionados con el desarrollo de los procesos y los objetivos institucionales.

Durante el proceso de identificación del riesgo se recomienda hacer una clasificación de los mismos teniendo en cuenta los siguientes conceptos.

**1.1 Riesgo Estratégico:** Se asocia con la forma en que se administra la Entidad. El manejo del riesgo estratégico se enfoca a asuntos globales relacionados con la misión y el cumplimiento de los objetivos estratégicos, la clara definición de políticas, diseño y conceptualización de la entidad por parte de la alta gerencia.

**1.2 Riesgos Operativos:** Comprende los riesgos relacionados tanto con la parte operativa como técnica de la entidad, incluye riesgos provenientes de deficiencias en los sistemas de información, en la definición de los procesos, en la estructura de la entidad, la desarticulación entre dependencias, lo cual conduce a ineficiencias, oportunidades de corrupción e incumplimiento de los compromisos institucionales.

**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

**1.3 Riesgos Financieros:** Se relacionan con el manejo de los recursos de la entidad que incluye, la ejecución presupuestal, la elaboración de los estados financieros, los pagos, manejos de excedentes de tesorería y el manejo sobre los bienes de cada entidad. De la eficiencia y transparencia en el manejo de los recursos, así como su interacción con las demás áreas dependerá en gran parte el éxito o fracaso de toda entidad.

**1.4 Riesgos de Cumplimiento:** Se asocian con la capacidad de la entidad para cumplir con los requisitos legales, contractuales, de ética pública y en general con su compromiso ante la comunidad.

**1.5 Riesgos de Tecnología:** Se asocian con la capacidad de la Entidad para que la tecnología disponible satisfaga las necesidades actuales y futuras y soporte el cumplimiento de la misión.

- 2. ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO:** "Conjunto de Elementos de Control que al interrelacionarse, permiten a la entidad pública evaluar aquellos eventos negativos (*Los eventos son sinónimo de riesgo en la metodología propuesta, en este sentido es necesario aclarar que solo los factores de riesgo son internos o externos, los riesgos o eventos pueden ser positivos o negativos*), tanto internos como externos, que puedan afectar o impedir el logro de sus objetivos institucionales o los eventos positivos, que permitan identificar oportunidades para un mejor cumplimiento de su función. Se constituye en el componente de control que al interactuar con sus diferentes elementos le permite a la entidad pública auto controlar aquellos eventos que pueden afectar el cumplimiento de sus objetivos".

#### Definición términos técnicos.

**2.2 Riesgo de Corrupción:** Se entiende por riesgo de corrupción la 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.

**2.3 Identificación del Riesgo:** Establece la estructura del riesgo; fuentes o factores, internos o externos, generadores de riesgos; puede hacerse a cualquier nivel: Integral, por entidad, por áreas, por procesos, incluso, bajo el viejo paradigma, por funciones; desde el nivel estratégico hasta el más humilde operativo.

**2.4 Factores de riesgo:** Manifestaciones o características medibles u observables de un proceso que indican la presencia de Riesgo o tienden a aumentar la exposición, pueden ser internos o externos a la entidad.

**2.5 Causa:** Son los medios, circunstancias y agentes que generan los riesgos.

**2.6 Análisis de riesgos:** Determinar el Impacto y la Probabilidad del riesgo. Dependiendo de la información disponible, pueden emplearse desde modelos de simulación, hasta técnicas colaborativas.

**2.7 Probabilidad:** Entendida como la posibilidad de ocurrencia del riesgo; ésta puede ser medida con criterios de *Frecuencia*, si se ha materializado (por ejemplo: No. de veces en un tiempo determinado), o de *Factibilidad* teniendo en cuenta la presencia de factores internos y externos que pueden propiciar el riesgo, aunque éste no se haya materializado.

**2.8 Costo:** Se entiende por costo las erogaciones, directas e indirectas en que incurre la entidad en la producción, prestación de un servicio o manejo de un riesgo.

**2.9 Análisis de Beneficio - Costo:** Una herramienta de la Administración de Riesgos usada para tomar decisiones sobre las técnicas propuestas por el grupo para la administración de los riesgos, en la cual se valoran y comparan los costos, financieros y económicos, de implementar la medida, contra los beneficios generados por la misma.

**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

Una medida de la Administración del riesgo será aceptada siempre que el beneficio valorado supere al costo.

**2.10 Evaluación del Riesgo:** Resultado obtenido en la matriz de calificación, evaluación y respuesta a los riesgos.

**2.11 Valoración del Riesgo:** Es el resultado de determinar la vulnerabilidad de la entidad al riesgo, luego de confrontar la evaluación del riesgo con los controles existentes.

**2.12 Control:** Es toda acción que tiende a minimizar los riesgos, significa analizar el desempeño de las operaciones, evidenciando posibles desviaciones frente al resultado esperado para la adopción de medidas preventivas. Los controles proporcionan un modelo operacional de seguridad razonable en el logro de los objetivos.

**2.13 Controles existentes:** Especificar cuál es el control que la entidad tiene implementado para combatir, minimizar o prevenir el riesgo.

**2.14 Opciones de Manejo:** Opciones de respuesta ante los riesgos tendientes a evitar, reducir, dispersar o transferir el riesgo; o asumir el riesgo residual.

**2.15 Acciones:** Es la aplicación concreta de las opciones de manejo del riesgo que entrarán a prevenir o a reducir el riesgo y harán parte del plan de manejo del riesgo.

**2.16 Responsables:** Son las dependencias o áreas encargadas de adelantar las acciones propuestas.

**2.17 Cronograma:** Son las fechas establecidas para implementar las acciones por parte del grupo de trabajo.

**2.18 Indicadores:** Se consignan los indicadores diseñados para evaluar el desarrollo de las acciones implementadas.

**2.19 Impacto:** Consecuencias que puede ocasionar a la organización la materialización del riesgo. Inaceptable para la administración pública en materia de corrupción.

**2.20 Indicador:** Es la valoración de una o más variables que informa sobre una situación y soporta la toma de decisiones, es un criterio de medición y de evaluación cuantitativa o cualitativa.

**2.21 Mapas de riesgos:** Herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos ordenado y sistemáticamente, definiéndolos, haciendo la descripción de cada uno de estos y las posibles consecuencias.

**2.22 Plan de contingencia:** Parte del plan de manejo de riesgos que contiene las acciones a ejecutar en caso de la materialización del riesgo, con el fin de dar continuidad a los objetivos de la entidad.

**2.23 Plan de manejo del Riesgo:** Plan de acción propuesto por el grupo de trabajo, cuya evaluación de beneficio costo resulta positiva y es aprobado por la gerencia.

**2.24 Plan de mejoramiento:** Parte del plan de manejo que contiene las técnicas de la administración del riesgo orientadas a prevenir, evitar, reducir, dispersar, transferir o asumir riesgos.

**2.25 Probabilidad:** Una medida (expresada como porcentaje o razón) para estimar la posibilidad de que ocurra un incidente o evento. Contando con registros, puede estimarse a partir de su frecuencia histórica mediante modelos estadísticos de mayor o menor complejidad.

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

**2.26 Retroalimentación:** Información sistemática sobre los resultados alcanzados en la ejecución de un plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

**2.27 Riesgo absoluto:** El máximo riesgo sin los efectos mitigantes de la administración del riesgo.

**2.28 Riesgo residual:** Es el riesgo que queda cuando las técnicas de la administración del riesgo han sido aplicadas.

**2.29 Seguimiento:** Recolección regular y sistemática sobre la ejecución del plan, que sirven para actualizar y mejorar la planeación futura.

**2.30 Sistema:** Conjunto de cosas o partes coordinadas, ordenadamente relacionadas entre sí, que contribuyen a un determinado objetivo.

**2.31 Técnicas para manejar el Riesgo:** Evitar o prevenir, reducir, dispersar, transferir y asumir riesgos.

**COMPONENTES DEL PLAN**

<b>PRIMER COMPONENTE.</b>	<b><u>IDENTIFICACION DEL RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO</u></b>
	En este primer componente la Personería Municipal de Dosquebradas pretende, mediante la identificación de los riesgos de corrupción, establecer los criterios y mecanismos necesarios para prevenir y mitigar los casos en los cuales la Entidad pueda ser susceptible de Corrupción, esto no quiere decir que se estén presentando, lo que se persigue es identificar y orientar las acciones pertinentes para que no sucedan.
<b>OBJETIVO GENERAL</b>	Establecer los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, permitiendo la generación de alarmas y la aplicación de mecanismos orientados a controlarlos y evitarlos.
<b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formulación de los Riesgos de Corrupción</li> <li>2. Análisis del riesgo: probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.</li> <li>3. Valoración del riesgo de corrupción</li> <li>4. Política de administración del riesgo de corrupción</li> <li>5. Seguimiento de los riesgos de corrupción.</li> </ol>
<b>FORMULACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN</b>	Se entiende por riesgo de corrupción la 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 la Personería Municipal de Dosquebradas y en consecuencia del estado, para la obtención de un beneficio particular.

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO		
COMPONENTE	CAUSAS	
	FACTORES INTERNOS	FACTORES EXTERNOS
<b>Planeación estratégica</b>	Deficiencia en el sistema de información para el seguimiento y consolidación del plan de acción de la entidad	Desconocimiento del plan de acción
<b>Acuerdos. Compromisos y valores éticos de la entidad</b>	Clima organizacional Desconocimiento de los acuerdos, protocolos y compromisos éticos Falta de estrategia de comunicación y de información	Desconocimiento del código de ética
<b>Gestión para la participación ciudadana</b>	Ejecución. Seguimiento y control en la aplicación de los diferentes derechos y espacios de participación.  Desconocimiento de los términos legales y de criterios para la atención y sus consecuencias	Ausencia de cultura y control ciudadano. Indiferencia frente al uso de los mecanismos de participación ciudadana
<b>Rendición de cuentas</b>	Incumplimiento y demora en la información y comunicación para la rendición de cuentas (informes y seguimiento) Deficiencia en el soporte informático y base de datos para la consolidación y disponibilidad de la información Falta de evidencias (actas) y el seguimiento a los compromisos asumidos	Indiferencia frente al uso de los mecanismos de participación ciudadana
<b>Oportunidad en la información a la comunidad</b>	Incumplimiento de la competencia del recurso humano para atender oportunamente los requerimientos de información y en general la atención al cliente. Deficiencia en el soporte informático y base de datos para la consolidación de la información Y de controles en su reporte	Desconocimiento de los medios que tiene los usuarios internos y externos para la verificación de la información
<b>Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)</b>	Incumplimiento de las directrices de la Ley de transparencia Desconocimiento a la aplicación de los estándares para la publicación y divulgación de la información pública: trámites y servicios, información contractual y ejecución de contratos.	Cambios normativos en los avances del gobierno en línea
<b>Plan de acción</b>	Desconocimiento del plan de acción Inadecuada aplicación de los controles en las fases	Desconocimiento del plan de acción

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

	de planeación, formulación, evaluación y seguimiento del plan de acción	
<b>Provisión y mantenimiento del talento humano</b>	Identificación o asignación de perfiles y competencias para el cargo Análisis de cargas de trabajo Planificación, cumplimiento, cobertura, seguimiento y evaluación del plan de capacitaciones Evaluación del desempeño	Desconocimiento de los mecanismos para la denuncia de eventos asociados a la prestación del servicio
<b>Manejo de los recursos financieros</b>	Elaboración y/o ordenación irregular del gasto Ejecución irregular del presupuesto No aplicación de los controles para el manejo de los recursos financieros	Sobornos o amenazas a los funcionarios
<b>Información financiera no disponible o no confiable</b>	Errores en los asientos contables Fallas en el aplicativo contable Documentación o soportes inexactos e incompletos para la ejecución de los pagos y cobros	Pérdida o robo de información financiera
<b>Daño, pérdida de la información financiera (física y magnética)</b>	Control en los permisos de acceso a los funcionarios autorizados para la manipulación de la base de datos Aplicación de los controles para custodia de los soportes contables Infraestructura para la preservación de los documentos	Eventos de emergencia o desastre, atentados terroristas, hurtos, inundaciones o desastres naturales
<b>Incumplimiento de la normatividad</b>	La no aplicación de los lineamientos para revisión y actualización de los requisitos legales cuando se presenten cambios	Cambios normativos
<b>Incumplimiento de las normas que regulan la contratación</b>	Inoportunidad o deficiencia en la elaboración de los estudios previos Falta de actualización de los requisitos legales en la contratación Inadecuada identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato Falta de verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional. Inadecuada elaboración de la minuta del contrato Incumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato Publicación extemporánea en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría Incumplimiento en las cláusulas del contrato.	Cambios normativos



**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

	Objeto. Valor. Plazo Incumplimiento de las garantías del contrato que pueda generar responsabilidad civil Favorecimiento de contratista sin el lleno de requisitos	
<b>Supervisión de los contratos suscritos con la entidad</b>	El no cumplimiento de los supervisores para hacer cumplir con las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados Falta de claridad o lineamientos suficientes para llevar a cabo la supervisión. informes de supervisión inoportuna, incompleta y sin documentación completa	Falta de claridad en los lineamientos para llevar a cabo la supervisión
<b>Acciones y omisiones en las actuaciones administrativas que pueden ocasionar demandas y litigios en contra de la entidad</b>	Indebida aplicación de la normas	Inadecuada aplicación de la norma
<b>Suministro de los bienes y servicios</b>	Inadecuada proyección del plan de compras, no ajustado a las necesidades de la entidad	Incumplimiento de los proveedores
<b>Control y administración de los bienes de la entidad</b>	Inadecuado control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables	Perdida o daño de los bienes por causas internas (mal manejo) o externas ( hurto, terrorismo, condiciones climáticas)
<b>Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental</b>	Falta de aplicación para el autocontrol en las diferentes actividades del proceso de archivo Errores en la digitalización, duplicidad en la radicación de los documentos Error en la circulación de los documentos	Cambios normativos
<b>Daño, pérdida, adulteración de la información física y magnética en la gestión documental</b>	Condiciones ambientales y de infraestructura inadecuada para preservación de los documentos Inadecuado manejo de los documentos por parte de los funcionarios Inadecuada organización de la información (bases de datos, documentos) Incumplimiento en la tabla de retención documental	Eventos de emergencia e incumplimiento de la normatividad
<b>Seguridad de la información</b>	Falta de políticas de seguridad para la información	Ataques



NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER

	<p>Inadecuada asignación de responsabilidades para la seguridad de la información Políticas sobre confidencialidad de la información Inadecuada protección de los archivos informáticos de la entidad Pérdida. Daño o robos de los equipos</p>	<p>cibernéticos que atacan la seguridad de la información Ataque a los protocolos de seguridad</p>
<p>Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqrs)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>No realizar o no aplicar la metodología adecuada para la medición de la satisfacción del cliente</li> <li>Resultados insatisfactorios de la medición de la satisfacción de los clientes de los procesos lineamientos inadecuados en la recepción de las PQRS</li> <li>Desconocimiento de los términos legales para la atención en las PQRS y las consecuencias del incumplimiento</li> </ul>	<p>Desconocimiento de las herramientas y medios para instaurar un PQRS Abuso en la utilización en el uso de los medios para instaurar un PQRS</p>
<p>Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ausencia o inoportunidad en la entrega de la información, o información no confiable por parte de los funcionarios responsables.</li> <li>Desconocimiento de la normatividad aplicable</li> <li>Deficiencias en el soporte informáticos y base de datos para la conciliación y disponibilidad de la información y de controles en su soporte</li> <li>Concentración de la información de determinadas actividades en una persona</li> <li>Deficiencia en el manejo documental y de archivo</li> </ul>	<p>Desconocimiento de la normatividad aplicable</p>

**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.** Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS**, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

En el mapa de riesgo de corrupción, se definen las siguientes directrices como identificación (proceso y objetivo, causas, riesgo (No y descripción)). Medidas de mitigación (valoración (tipo de control) y administración del riesgo). Seguimiento (acciones, responsable e indicador).

**Evidencias. Mapa de riesgos. Código de ética y Manual de procesos**

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

**SEGUNDO COMPONENTE. ESTRATEGIA ANTITRAMITES**

Es el componente que facilita el acceso a los bienes y servicios que brinda la Personería Municipal de Dosquebradas, donde cada dependencia debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia en los procesos de la entidad que se relacionan a continuación

<b>GESTION DE PLANEACION</b>	Establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos.
<b>GESTIÓN DE DESARROLLO, INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL</b>	Son procesos que permiten la satisfacción de necesidades de la población que acude a la entidad (población vulnerable) y verifica el cumplimiento de las normas, con el fin de garantizar su seguridad y defensa de sus derechos en cualquier campo salud, vivienda, educación, espacio público, orden y la convivencia pacífica.

**PROCESO MISIONAL**

Atención a la comunidad	Protección y defensa del patrimonio publico	Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos	Vigilancia de la conducta oficial del servidor publico
Atención y recepción por ventanilla única todas las necesidades de la comunidad	Recepcionar. Direccionar. Elaborar. Notificar. Y Verificar todo lo que por ventanilla única se dé tramite con relación al acompañamiento a los diferentes despachos de la administración municipal.	Tutelas Derechos de petición Desacatos Vigilancias	Radicación queja Proyectar y expedir auto Notificar y comunicar auto Verificar tramite de expediente Elaborar las comunicaciones de notificación de archivo o remitir a segunda instancia
Asesorar. Orientar al ciudadano sobre la forma de ejercer ante las autoridades los mecanismos de participación	Acciones de tutela Veedurías Derechos de petición Acción Popular Acciones de grupo Cabildos	Asesorar. Elaboración del documento ( tutela, derecho de petición, queja, reclamo) Notificar	

**NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER**

ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos		Seguimiento Recursos cuando procede. Recepcionar. Verificar y acompañar las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes realizadas por los usuarios ante la entidad y que son tema de su competencia	
<b>PROCESO DE APOYO</b>			
<b>GESTIÓN FINANCIERA.</b>	<b>GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS</b>	<b>GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.</b>	<b>GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN.</b>
Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas y el pago de sus obligaciones.	Determina los procesos que hacen parte de la gestión de bienes y servicios, para aportar a la Personería Municipal de Dosquebradas herramientas que permitan el desarrollo de las actividades de manera eficaz.	Garantiza el permanentemente desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos para el efectivo desempeño de las funciones, define las políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal, obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas para el cumplimiento de los fines sociales	Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad
DOCUMENTO SOPORTE. MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS			



*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

### TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015 "POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DEL DERECHO A LA PARTICIPACIÓN DEMOCRÁTICA", la rendición de cuentas es "... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informa, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control" es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

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

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

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

**EVIDENCIA.** Informe de gestión anualmente dado a conocer a la comunidad y publicado en la página web de la entidad.

### CUARTO COMPONENTE. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

**OBJETIVO GENERAL.** Aunar esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos, a los trámites y servicios que la Personería Municipal de Dosquebradas presta a los ciudadanos, con principios de información completa y clara, eficiente, transparente, consistente, calidad, oportunidad en el servicio, y ajuste a las

**OBJETIVOS ESPECÍFICOS.**

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano  
Afianzar la cultura del servicio al ciudadano  
Fortalecer los canales de atención al ciudadano



*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

necesidades, realidades y expectativas del  
ciudadano

El **MECANISMO PARA MEJORAR LA AATENCION AL CIUDADANO** está orientado a mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que la Personería Municipal de Dosquebradas ofrece a sus usuarios con el propósito de satisfacer las necesidades de manera oportuna y efectiva.

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

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

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

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

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

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

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

electrónica, con el fin de consolidar la Estrategia de Servicio al Cliente.

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

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

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

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

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

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

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

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

Según la Ley 1755/2015 "POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO DE PETICION FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO", la Personería Municipal de

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

Dosquebradas ha creado una carta de navegación del "DERECHO DE PETICIÓN".

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

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

1. **VEDURIAS CIUDADANAS.** Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. La Personería brinda capacitación y apoyo aquellas personas que desean por medio de este mecanismo realizar seguimiento a la función pública.
2. **ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.** A partir de la promulgación de la Ley de transparencia a la información pública, Ley 1712 del 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y excepciones a la publicidad de la información. La Personería Municipal de Dosquebradas ha adoptado los esquemas de publicación como lo establece en el artículo 12 de la ley 1712/2014, teniendo como pilar la publicación en la página web y contando también con boletines de prensa, la cartera ubicada en la entrada principal de la entidad.
3. **ACCIONES DE CUMPLIMIENTO:**
  - Avanzar en los ajustes necesarios del plan anticorrupción.
  - Avanzar en el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos en la Ley 1712/2014
  - La Personería Municipal de Dosquebradas en su plan de gobierno tiene la línea estratégica "LA PERSONERÍA MAS CERCA" son los encuentros que los funcionarios tienen de forma directa con los ciudadanos, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa de los derechos humanos. Buscando acercamiento y mejorar las relaciones de la Entidad con la comunidad.
4. **COMPROMISO Y SEGUIMIENTO A LAS SIGUIENTES ACCIONES.**
  - Difusión del portafolio de servicios.
  - Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
  - Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
  - Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.

*NO BASTA SABER, SE DEBE TAMBIÉN APLICAR, NO ES SUFICIENTE QUERER, SE DEBE TAMBIÉN HACER*

### **CONSOLIDACION, SEGUIMIENTO Y CONTROL**

<b>CONSOLIDACION</b>	Estará a cargo de la dependencia ventanilla única
<b>CRONOGRAMA</b>	Las actividades se desarrollaran de acuerdo al cronograma de seguimiento plan anticorrupción
<b>SEGUIMIENTO Y CONTROL</b>	El seguimiento y el control de las acciones y evidencias definidas en el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO, corresponde a la oficina de Control Interno
<b>PUBLICIDAD</b>	La publicación y publicidad se realizara en la página web de la entidad

### **BIBLIOGRAFIA.**

- La Constitución Política de Colombia.
- Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 DAF
- Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano. De la secretaria de transparencia de la presidencia de la republica. Versión 2
- Guía de racionalización de trámites de la DAF.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción
- Ley 1712 de 2012. Por medio de la cual se crea la Ley d transparencia y el derecho al acceso a la información pública nacional
- Decreto 0019 DE 2012. Por la cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Publica.
- Ley 87 de 1993. Por la cual se regula Control Interno
- Ley 489 de 1998. Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades de orden nacional
- Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades dele estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 124 de 2016 enero 26-2016 "Por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"

## ANEXOS

- Encuesta atención a la ciudadanía
- Seguimiento procesos
- Buenas prácticas de atención a la comunidad medio telefónico
- Plan de mejoramiento atención a la comunidad
- Plan de mejoramiento atención a la ciudadanía. Alta Dirección
- Encuesta satisfacción del cliente
- Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano
- Valoración del riesgo de corrupción
- Mapa de riesgos de corrupción
- Buenas prácticas. Atención al ciudadano
- Carta de navegación atención al derecho de petición.