



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS**
*"Visible para el renacer de la honra y
la dignidad de los dosquebradenses"*

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	Página 1 de 21

PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO - PAAC VIGENCIA 2024

INTRODUCCION

La Personería Municipal de Dosquebradas, comprometida con el cumplimiento de los principios establecidos en la Constitución Política, el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 reglamentada por el Decreto 1081 de 2015, 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 2024, 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.

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.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña
Control Interno

REVISÓ: Steven Arévalo Quintero
Secretario General

RECIBIDO POR: _____

Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CÓDIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	2 de 21

Nit 816.000.158-5

CRITCRITERIOS 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:

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.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	3 de 21

Nit 816.000.158-5

NORMATIVIDAD

CONSTITUCIÓN POLÍTICA. Consagra los principios de participación ciudadana, acceso a la información y el de publicidad que rige a las funciones públicas

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

Ley 1757 de 2015 Promoción y protección al derecho a la Participación ciudadana. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al 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 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

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 Recursos Públicos

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 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 190 de 1995 Por la cual se dictan normas tendientes a reservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

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.

MARCO ESTRATEGICO

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	4 de 21

Nit 816.000.158-5

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 Dosquebradas **"VISIBLE PARA EL RENACER DE LA HONRA Y LA DIGNIDAD DE LOS DOSQUEBRADENSES"**

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

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

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165

personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	5 de 21

Nit 816.000.158-5

Transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPE TO: 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.

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.

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.

PROYECTO: María Gilma Marrigue Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	6 de 21

Nit 816.000.158-5

Componentes del PAAC



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.

La Administración de Riesgos en la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, se basa en la Política de Administración de Riesgos de Gestión, Corrupción, Seguridad de la Información, Seguridad y Salud en el Trabajo y Manual de contratación, 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.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	7 de 21

Nit 816.000.158-5

- 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. 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.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	8 de 21

Nit 816.000.158-5

(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 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.

PQRS: 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

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	9 de 21

Nit 816.000.158-5

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.

Actividad

Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Componente					
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	01/02/2024	31/01/2025

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.

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:

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	10 de 21

Nit 816.000.158-5

- 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.

OBJETIVOS A LOGRAR.	<ul style="list-style-type: none"> ○ Facilitar la gestión de los servidores públicos en pro de la atención ○ Mejorar la competitividad de los funcionarios estableciendo prioridades de los ciudadanos que acuden a nuestras instalaciones. • Construir un ambiente amable y moderno en pro del ciudadano. • 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.
LINEAMIENTOS GENERALES	<ul style="list-style-type: none"> ○ 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 CIUDADANO-ESTADO de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política. ○ 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 desarrollara 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 <ul style="list-style-type: none"> • http://personeriadosquebradas.gov.co/?start=20 • personeriadosquebradas@gmail.com • http://personeriadosquebradas.gov.co/ • Teléfono (605)340-1165 • Estandarización: Establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
"Viable para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"

CODIGO	FT-GDOF-001
FECHA	ABRIL -2009
VERSION	01
PAGINAS	11 de 21

Nit 816.000.158-5

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 usuarios de trámites y otros procedimientos administrativos	Metodología para la evaluación de la satisfacción de los usuarios de trámites.	TALENTO HUMANO CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2024	20/12/2024

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

PROYECTO: María Girma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintana Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CÁM PISO 02 OFICINA 208-209 TELÉFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS "Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	12 de 21

Nit 816.000.158-5

Un buen proceso de Rendición de Cuentas cuenta con elementos fundamentales que son

1. Información, de calidad con un lenguaje claro 
2. El diálogo, para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión 
3. Responsabilidad, para responder por los resultados y mejorar la gestión. 

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 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

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	13 de 21

Nit 816.000.158-5

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	01/01/2024	20/12/2024

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 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 promueve 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.

CUARTO COMPONENTE

SERVICIO AL CIUDADANO. A través de esta estrategia, se busca mejorar la calidad y el acceso a los productos y servicios que presta **LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS.**

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintana Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	14 de 21

Nit 816.000.158-5

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.

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

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintana Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	15 de 21

Nit 816.000.158-5

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
<p>Cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.</p> <p>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: personeriodosquebradas@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.</p>	<p>Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:</p> <p>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</p>	<p>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.</p> <p>personeriodosquebradas@gmail.com</p>

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

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintana Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriodosquebradas@gmail.com
www.personeriodosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	16 de 21

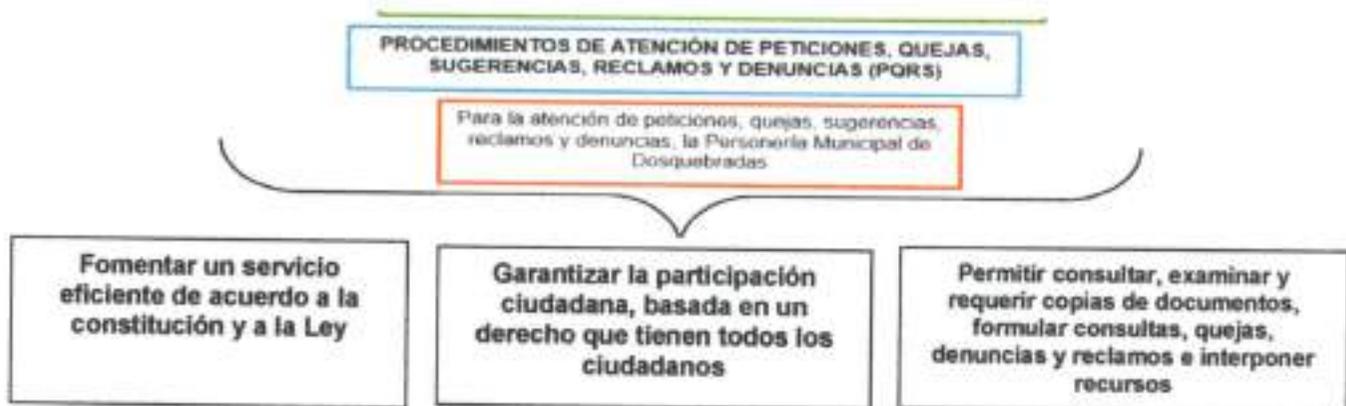
Nit 816.000.158-5

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.



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

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	17 de 21

Nit 816.000.158-5

Componente Mecanismos para mejorar el servicio al ciudadano

Subcomponente	Actividades	Meta o Producto	Responsable	Fecha Inicio	Fecha Fin
Evaluación de gestion y medición de la percepción ciudadana.	Realizar instructivo de seguimiento a la satisfacción del servicio prestado y consolidar base de datos.	Instructivo de seguimiento a la satisfacción del servicio prestado	SECRETARIO GENERAL CONTRATISTA EXTERNO	01/01/2024	20/12/2024
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	01/01/2024	20/12/2024
Evaluación de gestion 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	01/01/2024	20/12/2024

QUINTO COMPONENTE

TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION.

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.

La entidad trabaja en la publicación proactiva de información y actualización de la sección Transparencia y acceso a la información publica.

Ley de transparencia

Actividades

PROYECTO: Maria Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	18 de 21

Nit 816.000.158-5

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	01/01/2024	20/12/2024
	Implementar mecanismos de control para la divulgación de información contractual e interacción de los entes de control, veedurias 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	01/01/2024	20/12/2024
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	01/01/2024	20/12/2024
	Aplicar el instructivo a la serie documental definida e informe impacto en la gestión documental	Instructivo	Área de archivo dependencias	01/01/2024	20/12/2024
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	01/01/2024	20/12/2024

ANEXO.

1. PROTOCOLO ATENCION AL CIUDADANO.

La Personería Municipal de Dosquebradas, adopta Protocolo de Servicio al Ciudadano para los

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintana Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co

 PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	19 de 21

Nit 816.000.158-5

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.



PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"

2. 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.

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno	REVISÓ: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

CAM PISO 02 OFICINA 208-209 TELEFONO 3401165
personeria@dosquebradas.gov.co / personeriadosquebradas@gmail.com
www.personeriadosquebradas.gov.co



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, los cuales se pueden consultar en los siguientes enlaces:**

Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

o 10 pasos para comunicarse en lenguaje claro

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/10%20PASOS.pdf>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/22-listado-de-servicios>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/540-formatos-formularios-o-documentos>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/672-nuestros-servicios-son-gratuitos>

PROYECTO: María Glina Manrique Noreña Control Interno	REVISO: Steven Arévalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS <i>"Visible para el renacer de la honra y la dignidad de los dosquebradenses"</i></p>	CODIGO	FT-GDOF-001
	FECHA	ABRIL -2009
	VERSION	01
	PAGINAS	21 de 21

Nit 816.000.158-5

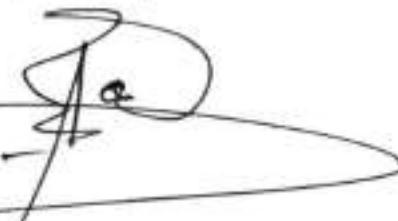
<http://personeriadosquebradas.gov.co/tramites-y-servicios/759-accesibilidad-en-medios-electronicos-para-la-poblacion-en-situacion-de-discapacidad-visual>

[http://www.personeriadosquebradas.gov.co/images/RESOLUCION No 125-22 PROTOCOLO DE ATENCION A PERSONAS EN CONDIC compressed 1.pdf](http://www.personeriadosquebradas.gov.co/images/RESOLUCION_No_125-22_PROTOCOLO_DE_ATENCION_A_PERSONAS_EN_CONDIC_compressed_1.pdf)

<http://personeriadosquebradas.gov.co/m-gestion-seguridad/1267-carta-trato-digno-2022>

<http://personeriadosquebradas.gov.co/gestion-del-talento-humano/978-plan-estrategico-de-talento-humano-2021-2024>


MANUELITA TORO PATIÑO
 Personera Municipal


STEVEN AREVALO QUINTERO
 Secretario General - TALENTO HUMANO

PROYECTO: María Gilma Manrique Noreña Control Interno 	REVISÓ: Steven Arevalo Quintero Secretario General	RECIBIDO POR: _____ Día ___ Mes ___ Año ___ Hora ___
--	---	---