



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

**RESOLUCIÓN No. 016-2018
ENERO 30-2018**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS VIGENCIA FISCAL DE 2018".

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 2018, de la Personería Municipal de Dosquebradas vigencia 2018, el cual forma parte integral de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018 tiene carácter obligatorio en cuanto a su



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

- 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.

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"



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

mejoramiento atención a la comunidad. Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

ATENCIÓN 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 PETICIÓN FUNDAMENTAL DE PETICIÓN Y SE SUSTITUYE UN TÍTULO DEL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO", la Personería Municipal de 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

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

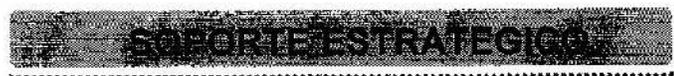
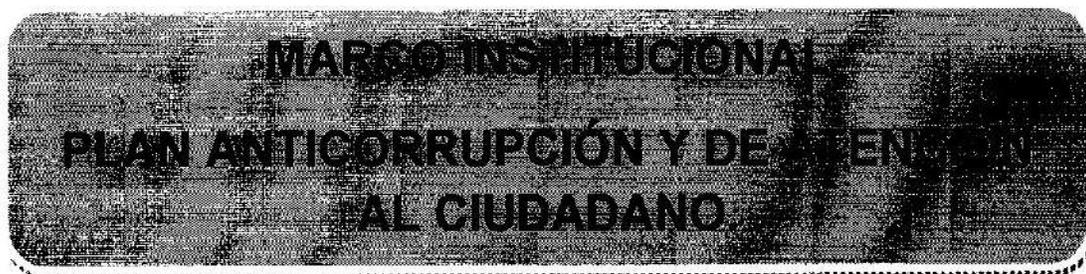
Los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano están integrados por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodología para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, integrado por las siguientes políticas públicas:

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 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.



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".

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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

4. COMPONENTE.

MECANISMOS PARA MEJORAR
LA ATENCION 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 necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

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

El **MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION 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 a política 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



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

PARTICIPACION. La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriquecernos; 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

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.

VEEDURÍAS 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 estas 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.

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

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

	acompañamiento a los diferentes despachos de la administración municipal.		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 ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos	Acciones de tutela Veedurías Derechos de petición Acción Popular Acciones de grupo Cabildos	Asesorar. Elaboración del documento (tutela, derecho de petición, queja, reclamo) Notificar 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	
PROCESO DE APOYO			
GESTIÓN FINANCIERA.	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN.
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	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	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

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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.

- 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, dialogo 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

GENERAL



Ajustar, Consolidar y Aprobar el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO vigencia 2018.

CATEGORIZACION DEL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

COMPROMISOS

CON LA ENTIDAD	<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>
-----------------------	--

Avenida Simon Bolívar – Centro Administrativo Municipal CAM Piso 02 Oficina 208-29
Telefono: (6) 3228460-3228254. personeriadosquebradas@gmail.com

Proyectó y elaboró MGMN  Reviso Mauricio Garcés Obando.



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

		condiciones climáticas)
Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental	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
Daño, pérdida, adulteración de la Información física y magnética en la gestión documental	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
Seguridad de la información	Falta de políticas de seguridad para la información 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	Ataques cibernéticos que atacan la seguridad de la información Ataque a los protocolos de seguridad
Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqr)	<ul style="list-style-type: none"> • No realizar o no aplicar la metodología adecuada para la medición de la satisfacción del cliente • Resultados insatisfactorios de la medición de la satisfacción de los clientes de los procesos lineamientos inadecuados en la recepción de las PQR • Desconocimiento de los términos legales para la atención en las PQR y las consecuencias del incumplimiento 	Desconocimiento de las herramientas y medios para instaurar un PQR Abuso en la utilización en el uso de los medios para instaurar un PQR
Incumplimiento en la entrega de Informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia o inoportunidad en la entrega de la información, o información no confiable por parte de los funcionarios responsables. • Desconocimiento de la normatividad aplicable • Deficiencias en el soporte informáticos y base de datos para la conciliación y disponibilidad de la información y de controles en su soporte • Concentración de la información de determinadas actividades en una persona 	Desconocimiento de la normatividad aplicable



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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.

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. **ADMINISTRACION 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.

No hasta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

	Falta de evidencias (actas) y el seguimiento a los compromisos asumidos	
Oportunidad en la información a la comunidad	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
Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)	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
Plan de acción	Desconocimiento del plan de acción Inadecuada aplicación de los controles en las fases de planeación, formulación, evaluación y seguimiento del plan de acción	Desconocimiento del plan de acción
Provisión y mantenimiento del talento humano	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
Manejo de los recursos financieros	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
Información financiera no disponible o no confiable	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
Daño, pérdida de la información financiera (física y magnética)	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
Incumplimiento de la normatividad	La no aplicación de los lineamientos para revisión y actualización de los requisitos legales cuando se presenten cambios.	Cambios normativos



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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.

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

1. COMPONENTE.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
	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.

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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.

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

1. COMPONENTE.	IDENTIFICACIÓN DEL RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO
<p>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.</p>	



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

	Falta de evidencias (actas) y el seguimiento a los compromisos asumidos	
Oportunidad en la información a la comunidad	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
Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)	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
Plan de acción	Desconocimiento del plan de acción Inadecuada aplicación de los controles en las fases de planeación, formulación, evaluación y seguimiento del plan de acción	Desconocimiento del plan de acción
Provisión y mantenimiento del talento humano	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
Manejo de los recursos financieros	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
Información financiera no disponible o no confiable	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
Daño, pérdida de la información financiera (física y magnética)	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
Incumplimiento de la normatividad	La no aplicación de los lineamientos para revisión y actualización de los requisitos legales cuando se presenten cambios.	Cambios normativos



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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.

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. **ADMINISTRACION 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.



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

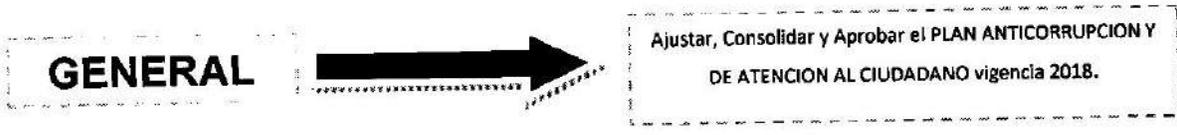
		condiciones climáticas)
Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental	Falta de aplicación para el autocontrol en las diferentes actividades del proceso de archivo Errores en la digitalización, duplicidad en la radicación de los documentos Error en la circulación de los documentos	Cambios normativos
Daño, pérdida, adulteración de la información física y magnética en la gestión documental	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
Seguridad de la información	Falta de políticas de seguridad para la información 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	Ataques cibernéticos que atacan la seguridad de la información Ataque a los protocolos de seguridad
Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqrS)	<ul style="list-style-type: none"> • No realizar o no aplicar la metodología adecuada para la medición de la satisfacción del cliente • Resultados insatisfactorios de la medición de la satisfacción de los clientes de los procesos lineamientos inadecuados en la recepción de las PQRs • Desconocimiento de los términos legales para la atención en las PQRs y las consecuencias del incumplimiento 	Desconocimiento de las herramientas y medios para instaurar un PQRs Abuso en la utilización en el uso de los medios para instaurar un PQRs
Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad	<ul style="list-style-type: none"> • Ausencia o inoportunidad en la entrega de la información, o información no confiable por parte de los funcionarios responsables. • Desconocimiento de la normatividad aplicable • Deficiencias en el soporte informáticos y base de datos para la conciliación y disponibilidad de la información y de controles en su soporte • Concentración de la información de determinadas actividades en una persona 	Desconocimiento de la normatividad aplicable



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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.

- 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



CATEGORIZACION DEL CUMPLIMIENTO DE NUESTROS VALORES Y PRINCIPIOS ETICOS EN LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

COMPROMISOS

CON LA ENTIDAD	<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>
-----------------------	--

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

	acompañamiento a los diferentes despachos de la administración municipal.		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 ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos	Acciones de tutela Veedurías Derechos de petición Acción Popular Acciones de grupo Cabildos	Asesorar. Elaboración del documento (tutela, derecho de petición, queja, reclamo) Notificar 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	
PROCESO DE APOYO			
GESTIÓN FINANCIERA.	GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO.	GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN.
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	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	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

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

PARTICIPACIÓN. La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriquecernos; 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

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.

VEEDURÍAS 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 estas 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.

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



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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

4. COMPONENTE.

MECANISMOS PARA MEJORAR
LA ATENCION 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 necesidades, realidades y expectativas del ciudadano

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

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

El **MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION 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



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

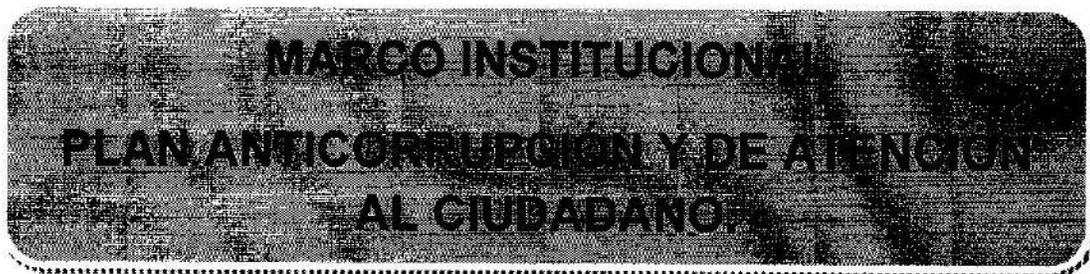
Los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano están integrados por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodología para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, integrado por las siguientes políticas públicas:

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 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.



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".



No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

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 ADMINSITRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO", la Personería Municipal de Dosquebradas ha creado una carta de navegación del "DERECHO DE PETICION".

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 INFORMACION 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 PERSONERIA MAS CERCA" son los encuentros que los funcionarios



PERSONERIA MUNICIPAL DE
DOSQUEBRADAS
"UN CAMINO Hacia LA EXCELENCIA"

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL
CIUDADANO 2018**

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

**PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**

2018

El siguiente documento contiene el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

Avenida Simón 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

- 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.

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"

No basta saber, se debe también aplicar, no es suficiente querer, se debe también hacer

**RESOLUCIÓN No. 016-2018
ENERO 30-2018**

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS VIGENCIA FISCAL DE 2018".

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 2018, de la Personería Municipal de Dosquebradas vigencia 2018, el cual forma parte integral de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: El PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO VIGENCIA 2018 tiene carácter obligatorio en cuanto a su

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

Proyectó y elaboró MGMM _____ Revisó Mauricio Garcés Obando. _____