



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
CODIGO	PAAC-2015
FECHA	abr-15
VERSION	1

PORTAFOLIO DE EVIDENCIAS

La Personería Municipal de Dosquebradas, para el cumplimiento del mandato constitucional y legal, presenta los informes que competen a la gestión que desarrolla, no solo a través de los ejes misionales, sino también los solicitados por los órganos de control, con el propósito de lograr transparencia en la gestión en los siguientes aspectos:

- Verificar el logro de los objetivos que se establecieron en la planeación.
- Identificar posibles desviaciones de los presupuestos y planteamientos fijados.
- Prever y corregir los errores.
- Orientar y asesorar acerca del rumbo a seguir.
- Ejercer la crítica generando sanciones y estímulos a la administración.

Para la Personería Municipal de Dosquebradas es importante cumplir con los lineamientos propuestos por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, por lo cual cumple con sus requisitos mediante las siguientes actividades:

- Por medio de las tarjetas de presentación, divulgamos nuestro portafolio de servicios, dirección de nuestras instalaciones, contacto telefónico, fax y contacto virtual.
- Para la atención de PQRSD, identificación de intereses y el direccionamiento de los ciudadanos según sus características e intenciones, ponemos a disposición, la ventanilla única de atención al ciudadano. Estando a cargo **MÓNICA LORENA HERNÁNDEZ**, funcionaria capacitada en el tema, capaz de aplicar todos los protocolos establecidos por la Entidad y la Ley para la atención al ciudadano.
- Por medio de la Ventanilla Única se aplica y evalúa la encuesta de satisfacción al cliente presencial, vía telefónica y virtual.
- Dando cumplimiento a los requerimientos legales, la Personería Municipal de Dosquebradas tiene espacios y estructura amplia para las personas en situación de discapacidad, ventanilla de atención prioritaria para los adultos mayores, mujeres gestantes, niños y niñas, además de esto, por medio de la

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02
oficinas 208-209 Teléfono 3228460 – FAX 3228254
e-mail: personeridosquebradas@gmail.com



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	
CODIGO	PAAC-2015
FECHA	abr-15
VERSION	1

Administración Municipal tenemos acceso a intérpretes para personas señantes e invidentes.

- El comité de salud ocupacional y el comité paritario de la Entidad, están a cargo de los controles implementados, señalización, rutas de evacuación y capacitación de los funcionarios. Todo esto se realiza por medio de la ARL Positiva, quien nos brinda apoyo y acompañamiento en todo lo referente al tema.
- Teniendo en cuenta que el contacto vía telefónica es cada vez mas frecuente por los ciudadanos para satisfacer sus dudas, hemos implementado un protocolo para la atención y recepción de inquietudes y PQRSD a través de medio telefónico.
- Además de recepcionar las PQRSD, se procede a radicarlas, y hacer el debido seguimiento con las áreas correspondientes a fin d emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.
- El Buzón de PQRSD se abre en un plazo de 15 días, para direccionar y responder cada una como corresponde.
- El Formato de seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, propuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública, lo hemos tomado y aplicado como mecanismo de seguimiento y control a todas las actividades propuestas.
- El comité de Control Interno de la Entidad, servirá de facilitador para todo el proceso, verificará todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoria, en el que se incluirán las actividades a evaluar, el cual se realizara en periodos de 3 meses, para cumplir con las fechas establecidas de las Leyes, normas y procedimientos de la Entidad.

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, así garantiza la entidad la protección de los Derechos Humanos, la participación Ciudadana y la Defensa del Interés Público, orientada a resultados eficientes y eficaces.

Atentamente

OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA
Personero Municipal

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02
oficinas 208-209 Teléfono 3228460 – FAX 3228254
e-mail: personeridosquebradas@gmail.com