

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

**PERSONERIA DE MEDELLIN
2019**

CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCIÒN Y POLITICA	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE.	3
3. FUNDAMENTO LEGAL:	4
4. COMPONENTES DEL PLAN	4

1. INTRODUCCIÓN Y POLITICA

La Personería Municipal de Medellín acatando la Constitución y las Leyes, entre ellas la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y cumpliendo con lo establecido en el Plan Estratégico 2016-2020 “Donde todos contamos”, procede a establecer su Plan anticorrupción y Atención al ciudadano que propende por la prevención y la transparencia como mecanismos de acercamiento a todos los entes territoriales y a la comunidad.

Este Plan será la guía de este Ente de Control en materia de anticorrupción y atención al ciudadano.

POLITICA DEL PLAN ANTICORRUPCION PERSONERIA

La Personería en su función misional y legal de la prevención, divulgación y protección de los derechos humanos, así como la de los derechos colectivos y del ambiente, vigilancia administrativa, tiene la responsabilidad social de garantizar el ejercicio de la participación activa de las personas en la construcción de las tareas públicas, teniendo en cuenta que el Estado está al servicio de todos, comprometiéndose en la lucha contra la corrupción en todas sus formas y para tal logro implementa su plan anticorrupción dando premisa a la participación de la comunidad en el ejercicio del control. Además de impulsar la participación activa de sus servidores y contratistas en la lucha por la transparencia y la eliminación de cualquier conducta o acción generadora de corrupción.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

GENERAL

Adoptar en la Personería de Medellín el Plan o Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y al Decreto 126 de 2016 que establece estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

ESPECÍFICO

Construir la estrategia anticorrupción de la Personería Medellín

Mejorar los mecanismos de informe de gestión en la entidad.

Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

Establecer una estrategia de Transparencia y comunicación.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser aplicadas en todos los procesos de la entidad.

3. FUNDAMENTO LEGAL:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2017, se consolida y fundamenta en la siguiente normatividad

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Leyes: 42 de 1993, 80 de 1993, 1150 de 2007, 87 de 1993, 190 de 1995, 489 de 1998, 734 de 2002, 850 de 2003, 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1712 de 2014
- Decretos: 1081 de 2012, 2641 de 2012, 126 de 2016. Decreto Reglamentario 1081 de 2015
-

4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de 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, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Lo anterior en consonancia con el Decreto 124 de 2016. El cual establece que Personería de Medellín debe anualmente elaborar o ajustar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el siguiente contenido:

- El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para identificar, analizar evaluar y controlar.
- La rendición de cuentas
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano
- Transparencia y acceso a la Información

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano” versión dos y la Guía para la gestión del riesgo en corrupción y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

PRIMER COMPONENTE:

ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Personería de Medellín ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos en corrupción y se ha adoptado la metodología establecida en el Documento “Guía para la Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital. Diseño de Controles en Entidades Públicas” elaborado por El Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en agosto de 2018. Versión uno.

Conforme a dicha metodología la Organización ha determinado su mapa de riesgos por procesos identificando los riesgos en corrupción y lo implementa en la documentación del sistema de gestión de la calidad.

El seguimiento

- ✓✓ Lo efectúa el Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces.
- ✓✓ Deberá adelantarse con corte a las siguientes fechas: 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre.
- ✓✓ Se publicará dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de: mayo, septiembre y enero

El Mapa de Riesgos de Corrupción:

- ✓✓ Debe elaborarse anualmente.
- ✓✓ Debe publicarse a más tardar el 31 de enero de cada año.
- ✓✓ A la Oficina de Planeación o quien haga sus veces le corresponde liderar su elaboración y consolidación.
- ✓✓ Debe ser elaborado por cada responsable de las áreas y/o de los procesos, junto con su equipo

ESTRUCTURACION DEL PLAN: PRIMER COMPONENTE

PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION				
<p>Desarrollo: la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos en corrupción y se ha adoptado la metodología establecida en el Documento “Guía para la Administración del Riesgo de Gestión, Corrupción y Seguridad Digital. Diseño de Controles en Entidades Públicas” elaborado por El Departamento Administrativo de la Función Pública, la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Ministerio de Tecnologías de la Información y Comunicaciones en agosto de 2018. Versión uno.</p>				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Política de administración del riesgo	Revisión y actualización de la política de gestión del riesgo en corrupción	Política revisada y actualizada	Jefe Oficina Planeación	09-ene-19
	Publicación en página web de la política de gestión del riesgo en corrupción	Política publicada en página web		22-ene-19
	Presentación de la política de gestión del riesgo ante el comité de control interno para su aprobación	Documento Política presentada ante comité control interno		05-dcbre-19
	Revisión y aprobación de la política de gestión del riesgo en corrupción por el comité de control interno	política revisada ajustada y aprobada	Comité de control Interno	20-dcbre-19
	Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política	Informe de seguimiento	Oficina Control Interno	Seguimiento 1 14 de mayo de 2019/Seguimiento 2 16 de septiembre de 2019/Seguimiento 3 15 de enero de 2020
Construcción del Mapa de riesgos en corrupción	Remisión de información y documentación a líderes de procesos para la elaboración del mapa de riesgos en corrupción	Comunicaciones enviadas	Jefe Oficina Planeación	28 septiembre de 2019
	Capacitación y talleres para la elaboración del mapa de riesgos en corrupción	Capacitaciones y taller efectuados	líderes de procesos	1 al 31 octubre 2018
	Presentación de propuestas de mapas de riesgos en corrupción	Mapas de riesgos en corrupción con propuestas presentados		05 dicbre 2018
Monitoreo y revisión	Revisión y actualización si es del caso del mapa de riesgos en corrupción	Mapa de riesgos en corrupción revisado y actualizado	líderes de procesos	Segunda semana de los meses Abril, agosto ,diciembre

Seguimiento	Seguimiento al mapa de riesgos en corrupción	Informe de seguimiento	Oficina Control Interno	Seguimiento 1 15de mayo de 2018 Seguimiento 2 13 de septiembre de 2018 Seguimiento 3 16 de enero de 2019
-------------	--	------------------------	-------------------------	--

SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTI-TRÁMITES: De conformidad con la definición que el Departamento Administrativo de la función Pública ha dado a los trámites y servicios. Se concluye que nuestra Entidad siendo un Organismo de Control, presta servicios a la comunidad. Por lo tanto se considera que este segundo componente no aplica.

Ha definido el DAFP de la siguiente manera:

TRAMITE: Serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para “**adquirir un derecho o cumplir con una obligación**” prevista o autorizada por la Ley.

El trámite se inicia cuando se activa a través de una petición o solicitud expresa, y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

SERVICIO: Es el conjunto de acciones o actividades de *carácter misional* diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad

TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO - INFORME DE GESTIÓN ANTE EL CONCEJO MUNICIPAL.

El tercer componente contiene las acciones que responden a la necesidad de mantener un ambiente de comunicación y a un empoderamiento de lo público,

generando corresponsabilidad con la sociedad, en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución a través del mecanismo de la rendición de cuentas o Informe de Gestión.

La Personería en cumplimiento a la ley 136 de 1994 rinde informe anualmente al Honorable Concejo de Medellín, no obstante en aras de dar cumplimiento a uno de sus ejes estratégicos “LA TRANSPARENCIA”, presenta informe de gestión a la comunidad así:

Directa: A través de reuniones con ciudadanos.

Virtual: en la página Web Oficial se publica el informe.

Redes sociales: se hace uso de este medio en donde la comunidad no sólo la regional sino la nacional y de otros países puedan enviar sus comentarios e interactuar.

Televisión: A través de programa de televisión emitido en cadenas regionales

ESTRUCTURACION DEL PLAN: TERCER COMPONENTE

TERCER COMPONENTE RENDICION DE CUENTAS				
Desarrollo	La Personería en cumplimiento a la ley 136 de 1994 rinde informe anualmente al Honorable Concejo de Medellín, no obstante en aras de dar cumplimiento a uno de sus ejes estratégicos “LA TRANSPARENCIA”, presenta informe de gestión a la comunidad así: Directa: Informe rendición de cuenta a los ciudadanos.			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definición del equipo de Rendición de Cuentas	Equipo Definido	Líder del Proceso GC-	ene-31 2019
	Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad	Documento contentivo de análisis	Líder del Proceso GC-	ene-31 2019
	Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia, con identificación de grupos poblaciones destinatarios, determinación de la capacidad operativa y presupuesto	Documento de lineamientos de rendición de cuentas	Líder del Proceso GC-	feb-22 2019
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programación rendición cuentas	Cronograma	Líder del Proceso GC-	feb-22 2019
	Difusión de la información de rendición de cuentas	Desde todos los medios: Radio, Prensa, Web, Territorial. 40 Programas Radiales Comunicados Boletines Intervención Por Comunas - Voz A Voz	Líder del Proceso GC-	Permanente
	Recepción y análisis de intervención de partes	Documento que conlleva el análisis de los públicos	Líder del Proceso GC-	nov-22 2019

		receptores de la información		
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Campaña interna para incentivar la participación de todos los líderes de procesos en el aporte a la rendición de cuentas	Campaña realizada	Líder del Proceso - equipo de comunicación interna	mar-04 2019
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de jornada de rendición de cuentas	evaluación efectuada	Líder del Proceso GC-	jul-15 2019
	Toma de decisiones derivada de análisis de evaluación	plan de mejoramiento o toma de decisiones	Líder del Proceso GC- Líder de planeación, alta Dirección	nov-15 2019

CUARTO COMPONENTE

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Virtual: La Personería cuenta con su Página Web <http://www.personeriaMedellin.gov.co>, en esta se encuentra un link de acceso donde esta incorporados los servicios al ciudadano en línea como: Acción de Tutela, incidente de desacato, estos servicios que actualmente ofrece la entidad, durante el año 2019, se extenderán a los demás servicios que ofrece la entidad. De igual manera se encuentra toda la información relacionada con los servicios que presta en forma gratuita, los requisitos para acceder a ello y sus diferentes planes (Plan Estratégico Institucional, plan de acción, plan de compras o adquisiciones, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Auditorías) Atención al Ciudadano y el enlace Consulta, Quejas y Reclamos, puede formular sus inquietudes enlazada con el correo electrónico info@personeriaMedellin.gov.co

Telefónica: La entidad en la actualidad atiende a los usuarios en la línea telefónica 384 99 99, donde presta el servicio de Asesoría en los diferentes áreas del derecho (civil, laboral, penal, administrativo, entre otros), igualmente se le informa del portafolio de servicios y direcciona a las diferentes dependencias, en donde se establece relaciones de respeto ciudadano-servidor.

Presencial: Se cuenta con un grupo de profesionales en Atención al Ciudadano, encargados de prestar de manera rápida e inmediata los diferentes servicios que ofrece la entidad entre los que se encuentran la elaboran derechos de petición,

acciones de tutelas, desacatos y todo nuestro portafolio de servicios. De igual manera atiende y asesora en los diferentes escenarios en que se vean inmersos en temas de las diferentes ramas del derecho (civil, laboral, penal, administrativo, entre otros),

Atención permanente: En nuestra sede de atención permanente ubicada en Carrera 52 No 71 24 1er piso, frente al Parque de los Deseos, cerca de la Estación del Metro Universidad de Antioquia, Medellín Colombia. Se ofrece una atención permanente las 24 horas del día durante todos los días de la semana.

Atención en los cinco corregimientos y casas de Justicia: Como una forma de desconcentrar nuestros servicios y garantizar la atención a la comunidad más alejada territorialmente, se garantiza la atención en los cinco corregimientos del Municipio de Medellín y algunas casas de Justicia existentes en la ciudad.

Buzón de QRS: En la salas de atención al público en la sede central y en la Unidad Permanente de Derechos Humanos están ubicados buzones de quejas, reclamos y sugerencias con su respectivo formato, permitiendo al ciudadano de manera instantánea dar a conocer las presuntas irregularidades y reclamos que se presenten en la atención así como las sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio.

Formación ciudadana: En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, la Personería forma a los ciudadanos en diferentes temas tales como: Mecanismos de participación, Veedurías ciudadanas en los diferentes contextos (servicios Públicos, contratación, espacio público), Derechos Humanos, resolución de conflictos, gobierno escolar, convivencia en familia, entre otros. Estas capacitaciones se hacen con el acompañamiento de profesionales expertos, además con los propios funcionarios de la Personería.

Mecanismos de participación ciudadana: a los ciudadanos se les facilita el conocimiento y discusión de los ciudadanos sobre temas de interés general de manejo de la Personería Municipal, ejerciendo la vigilancia y control a través de las Veedurías Ciudadanas, organizaciones comunitarias, o en forma personal.

ESTRUCTURACION DEL PLAN: CUARTO COMPONENTE

CUARTO COMPONENTE ATENCION AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Incorporar los servicios al ciudadano mediante la plataforma tecnológica en línea para atención de todos los servicios que ofrece la entidad.	Servicios en línea incorporados	Líder proceso Atención Público / Gestion de Recursos/ Oficina de Planeación	30/03/2019
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Actualizar y difundir el portafolio de servicios al usuario de la entidad	Portafolio Actualizado y difundido a los usuarios de la Entidad	Líder proceso Atención Público // Líder de Gestión en comunicaciones/Oficina de Planeación	01/12/2019
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en Salud en el Trabajo, en especial en materia de accesibilidad y señalización	Espacios adecuados y con la señalética realizada	Líder proceso Atención Público / Gestión de Recursos/ Líder de Gestión en comunicaciones	01/06/2019
	Desarrollo del Proyecto de servicios en línea, donde se preste el servicio en línea con la entrega del producto al usuario, y la respectiva documentación conforme al sistema de gestión de la calidad	Herramienta tecnológica desarrollada e implementada	Líder proceso Atención Público / Jefe Oficina Planeación	01/04/2019
	Dar tratamiento mediante acciones correctivas y mapas de riesgos a los servicios No conformes y q, r y s	Tratamiento efectivo de los servicios no conformes y quejas, reclamos y sugerencias	Líder proceso Atención Público	01/03/2019
Subcomponente 3 Talento Humano	Solicitar el fortalecimiento de los procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio., para atención al público	Solicitud justificada y efectuada	Líder proceso Atención Público	01/03/2018
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Publicar en puntos estratégicos información a la comunidad sobre la protección a sus datos personales	Información publicada	Líder proceso Atención Público / Líder de Gestión en comunicaciones	31/01/2019
	Revisar y actualizar si es del caso los requisitos legales en la documentación del proceso	Normograma actualizado	Líder proceso Atención Público	15/12/2019

	Revisar, actualizar y publicar si es del caso en los puntos de atención la carta de derechos y deberes	Carta de derechos y deberes revisada, actualizada y publicada	Líder proceso Atención Publico	15/06/2019
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Realizar encuestas de percepción a los servidores públicos que tienen la responsabilidad de interactuar directamente con los ciudadanos, dado que su contacto permanente con los mismos y el ejercicio de su labor	Encuesta realizada y analizada para toma de decisiones	Líder proceso Atención Publico	30/06/2019 /30/11/19

QUINTO COMPONENTE MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

El componente se enmarca en las acciones para la implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a Información Pública Nacional recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014 y el Decreto Reglamentario 1081 de 2015, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, en tal sentido la Personería de Medellín establece acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos.

ESTRUCTURACION DEL PLAN: QUINTO COMPONENTE

QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN				
Desarrollo	En cumplimiento a la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 La Personería de Medellín dispone a la comunidad la información pertinente			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Realizar cronograma de reuniones periódicas de grupo de trabajo Ley de Transparencia	Cronograma realizado	Jefe Oficina Planeación	Enero 20 de 2019
	Efectuar reuniones programadas en el cronograma	Se realizaran 6 reuniones al año	Jefe Oficina Planeación	Enero a Diciembre de 2019
	Verificación y seguimiento a la publicación de información mínima requerida por Ley y ajustes necesarios.	Seguimiento por semestre	Jefe Oficina Planeación y Oficina de Comunicaciones	Julio y Noviembre DE 2019
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Implementación del Manual de Derecho de Petición en la documentación del S.G.C.	Documentación Implementada.	Jefe Oficina Planeación	Julio de 2019
3. Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	Determinar: El Registro o inventario de activos de Información. El Esquema de publicación de información, y El Índice de Información Clasificada y Reservada.	Documentos determinados o identificados	Grupo de trabajo Ley de Transparencia	Julio 2019
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Identificar herramientas para el acceso diferencial a la información	Herramientas identificadas	Grupo de trabajo Ley de Transparencia	Noviembre de 2019
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Seguimiento e identificación del número de solicitudes recibidas. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. El tiempo de respuesta a cada solicitud. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Solicitudes identificadas y clasificadas	Planeación e Informática	Noviembre 2019
	Seguimiento a la implementación de la normativa en transparencia y acceso a la información pública	Informe de seguimiento	Jefe Oficina Planeación	Diciembre 2019

--	--	--	--	--