

# **POLITICA Y PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**PERSONERIA DE MEDELLIN  
2018**

**Adoptada mediante Resolución 038 de 29 de Enero de  
2018**

## CONTENIDO

	pág.
1. INTRODUCCIÓN Y POLITICA	3
2. OBJETIVO Y ALCANCE.	4
3. FUNDAMENTO LEGAL:	8
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS:	8
5. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES	9
6. PLAN ESTRATEGICO INTITUCIONAL - LINEAS ESTRATÉGICAS	11
7. COMPONENTES DEL PLAN	11
8. ANEXOS	35

## 1. INTRODUCCIÓN

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.

### ROLES Y RESPONSABILIDADES FRENTE AL RIESGO EN LA PERSONERIA DE MEDELLIN

<b>Rol</b>	<b>Función</b>
Alta Dirección	Definir la política de riesgo
Comité de Control Interno	Aprobar la política de riesgo
Líderes de Proceso	Identificar con su equipo de trabajo los riesgos en cada vigencia Realizar seguimiento y analizar los controles y su efectividad Actualizar el mapa de riesgos cuando se requiera.

Oficina de Control interno	Analizar el diseño y eficacia de los controles establecidos en los procesos Realizar seguimiento periódico de la gestión de riesgos en los distintos procesos Reportar el seguimiento a los riesgos de corrupción
Oficina de Planeación	Asesorar en la identificación de riesgos institucionales Orientar metodológicamente sobre la identificación, análisis, calificación y valoración de los riesgos Liderar la elaboración del mapa de riesgos institucional Consolidar el mapa de riesgos.



(Internos)

## IDENTIFICACIÓN DEL CONTEXTO ESTRATEGICO

(Externos)

La Personería de Medellín ha identificado su contexto estratégico a través de una matriz DOFA, elaborada con la participación de sus servidores y como producto de la misma se han definido estrategias.

### ANÁLISIS DOFA

#### ¿Qué es?

Esta es una importante herramienta que permite evaluar las condiciones actuales de una Organización. Se define a través de la formulación de estrategias que conducen al desarrollo, según cuatro tipos de estrategias: FO (Fortalezas-Oportunidades), DO (Debilidades-Oportunidades), FA (Fortalezas-Amenazas) y DA (Debilidades-Amenazas).

GENERALIDAD	FORTALEZAS (F)	DEBILIDADES (D)
	Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones.	Instalaciones locativas limitadas y antifuncionales para la gestión misional.
	Alta dirección con formación académica, liderazgo, visión de ciudad y conciencia de la importancia de la modernización de la gestión del estado.	Políticas en materia de salud ocupacional insuficientes.
	Talento humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios.	Alianzas estratégicas reducidas y débiles para el desarrollo de acciones con la comunidad.
	Actuación institucional bajo principios de Sistemas de Gestión.	Poco interés del personal por la investigación e innovación.
	Autonomía administrativa.	Recursos humanos insuficientes para atender toda la demanda del municipio
	Autorización legal y capacidad institucional para servir de mediador en la solución efectiva de conflictos entre particulares de manera extrajudicial.	Las condiciones de los espacios físicos de atención al público son limitados.
	Implementación de Observatorios sobre derechos humanos.	Falta de promoción de capacitación entre los funcionarios de las diferentes entidades
	Los programas estipulados por la Personería que coadyuvan a mejorar el cumplimiento efectivo de los derechos humanos.	No se cuenta con grupo interdisciplinario suficiente y capacitado para el seguimiento y atención de las necesidades que se presentan en las entidades de carácter municipal
	La desconcentración de la Personería	Recursos financieros insuficientes para atender toda la demanda de la población vulnerable y el desarrollo de los programas de la personería
	La realización de capacitación continua a la ciudadanía	Infraestructura insuficiente para llevar a cabo asesorías en diferentes áreas o disciplinas

	Los programas de autocontrol promovidos por la entidad	No se tiene el personal y recursos logísticos suficientes para cubrir con eficacia las necesidades de los usuarios y de la entidad en general.
	Fortalecimiento del proceso de vigilancia de la conducta oficial (grupo anti corrupción).	Alta rotación de personal
	El servicio que se otorga a los usuarios es de calidad y trato personalizado	
	La existencia de una UPDH, 5 oficinas en los corregimientos y la sede principal de la Personería	
	Mejor acompañamiento a la comunidad a través de los observatorios.	
	Portafolio amplio de servicios que aporta a la solución de problemas de la comunidad.	
	Programas <b>VOZ A VOZ</b> y <b>PERSONATON</b> que vinculan a la ciudadanía con los servicios que presta la entidad.	
	Aumento de la cultura ambiental y de los Derechos Humanos.	
	Sistemas de información para apoyo a los procesos administrativos y operativos.	
OPORTUNIDADES (O)	ESTRATEGIAS (F-O)	ESTRATEGIAS (D-O)
Aumento de los requisitos de ley	Eleva el número de servidores públicos capacitados, partiendo del perfil técnico – profesional y las funciones y/o atribuciones que desempeña cada uno	Ampliación, reestructuración y distribución de la planta física
Mayores conocimientos y exigencias por parte de los ciudadanos.		Ampliación de la capacidad en personal suficiente e interdisciplinario para la atención de la demanda de los servicios.
Convenios de colaboración con instancias estatales, entes de control del municipio, entidades públicas y ONG'S; para impulso a los programas de capacitación y apoyo a las comunidades.	Estructurar programas de formación ciudadana que soporten la suscripción de convenios para satisfacción de las expectativas y necesidades de la comunidad.	Estructuración e implementación del sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
		Promoción de las diferentes capacitaciones y servicios de la personería
		Gestión de los recursos financieros necesarios para atender toda la demanda de la población vulnerada y el desarrollo de los programas de la personería
		Formulación de plan de contingencia para contrarrestar la alta rotación interna de personal.

Mayor participación en la planeación de la entidad por parte de la comunidad	Fomentar a través de los diferentes programas que tiene la entidad el acercamiento de la comunidad y su activa participación en la planeación de la misma.	Potenciar todos los programas para difusión en la comunidad, para incentivar mayor participación de la comunidad.
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (F-A)</b>	<b>ESTRATEGIAS (D-A)</b>
Creciente demanda del servicio (esto incluye la insuficiencia de apoyos municipales y estatales aumenta la demanda de usuarios en la Personería).	Ampliación, reestructuración y distribución de la planta física	
	Ampliación de la capacidad en personal suficiente e interdisciplinario para la atención de la demanda de los servicios.	
	Fortalecer las competencias del personal con los procesos de formación necesarios.	
Nuevas políticas por cambio de la administración municipal y/o de los representantes en las corporaciones públicas.	Aseguramiento de la planeación estratégica de la entidad, para evitar desviaciones en el cumplimiento de los objetivos.	
Incertidumbre por reformas legislativas, administrativas y constitucionales.	Estructuración de la gestión del conocimiento al interior de la entidad.	
Demora en los procesos por parte de los otros entes investigadores	N/A	
Acciones legales contra la entidad	N/A	

## 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

Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Personería y sus respectivas medidas de mitigación.

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. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS:**

#### MISION

La Personería de Medellín actúa como Ministerio Público, ejerce la guarda, promoción y defensa de los derechos humanos, vigila la conducta oficial, protege el interés público y contribuye a la solución alternativa de conflictos, generando una



cultura de paz, desarrollo sostenible con el medio ambiente y acompañamiento de víctimas, haciendo cumplir los principios rectores de la función administrativa.

## VISIÓN

En los próximos cuatro años, la Personería de Medellín será una entidad reconocida a nivel nacional e internacional, impactando de manera significativa en la lucha contra la corrupción, fortaleciendo los principios rectores de la función administrativa, acompañando a las víctimas del conflicto, protegiendo al medio ambiente, hábitat y animales; formulando políticas públicas que aseguren la convivencia pacífica, el pluralismo y la diversidad, a la población más vulnerable, visualizando sus derechos a través de acciones pedagógicas y de investigaciones; con un grupo humano altamente calificado, apoyado en una infraestructura y herramientas tecnológicas de información y comunicación actualizadas.

## 5. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

### PRINCIPIOS

Son las directrices y normas que regulan el funcionamiento en general de la Personería de Medellín, y que constituyen el conjunto de pensamientos que soportan la cultura organizacional; por lo tanto son compartidos por todos sus integrantes.

- Cultura del servicio público, con compromiso y pertinencia en las decisiones.
- Responsabilidad, trabajo en equipo, creatividad y consenso.
- Reconocimiento de la dignidad humana como finalidad de nuestros servicios.
- La información y la comunicación como fundamento de los procesos institucionales.
- Prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia.

### VALORES ETICOS

La Personería de Medellín ha establecido los siguientes atributos y cualidades de los servidores adscritos:

- **HONESTIDAD**: hace referencia a la forma cómo actúan en el ejercicio de sus funciones todos los servidores de la Entidad, constituyéndose en una cualidad humana que consiste en comportarse y expresarse con sinceridad y coherencia, respetando los valores de la justicia y la verdad.
- **RESPONSABILIDAD**: es un valor que está en la consciencia de la persona, pero que desde la Personería lo queremos resaltar, para que en la prestación del servicio, nuestros servidores públicos y contratistas, se les permita reflexionar, administrar, orientar y valorar las consecuencias de sus actos; siempre en el plano de lo moral.
- **COMPROMISO**: en la Personería de Medellín se describe como una obligación que se ha contraído; es una parte promesa o una declaración de principios, sobre la actuación que con nuestros usuarios, deben asumir los servidores públicos de la Entidad.
- **TRANSPARENCIA**: comunicar la realidad de la Entidad a todas las partes interesadas, dentro de un clima de confianza. La Entidad se caracteriza por asumir una práctica social guiada por la sinceridad y por la total accesibilidad a toda la información vinculada, la participación de todos los funcionarios en la toma de decisiones y que concierne e interesa a la opinión pública.
- **JUSTICIA**: un conjunto de valores que inclinan a obrar con rectitud y juzgar, teniendo por guía la verdad y dando a cada uno lo que le pertenece, reconociendo y otorgando el derecho de los demás.
- **LIBERTAD**: es la facultad o capacidad de los servidores de la Entidad de actuar o no actuar siguiendo los principios constitucionales, legales, de administración pública y normas internas, y según su criterio y voluntad, en aras de proteger los derechos fundamentales.
- **TOLERANCIA**: saber respetar a las demás personas en su entorno, es decir, en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir; y es también saber discernir en forma cordial en lo que no se está de acuerdo.
- **RESPECTO**: implica reconocer en sí y en los demás los derechos y las obligaciones. Es un valor que permite a los servidores de la Personería reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos. El respeto no sólo se manifiesta hacia la actuación de las personas o hacia las leyes, también se expresa hacia la autoridad.
- **IGUALDAD**: en el ámbito social y para la Personería de Medellín, se considera como igualdad al contexto o situación donde las personas tienen los mismos derechos y las mismas oportunidades en un determinado aspecto.

## **6. PLAN ESTRATEGICO 2016-2020 “Donde Todos Contamos” Líneas Estratégicas:**

- La primera línea estratégica “*Una Personería actuando y donde todos contamos*”; una línea de trabajo orientada a la sociedad, quienes se convierten en el epicentro de nuestro quehacer misional y nuestra razón de ser.
- La segunda línea es “*Una Personería protegiendo el medio ambiente, el hábitat y los animales*”, incluida por primera vez en el Plan Estratégico, esta línea proyecta la sensibilización comprometida de nuestros derechos y deberes con el entorno y los seres sentientes.
- En la tercera línea nos encontramos con “*Una Personería con estándares de calidad, profesionalizada, tecnicada, con comunicación efectiva y altos estímulos laborales*”, Será una entidad orientada a la persona, a la calidad humana de cada uno de sus integrantes, quienes trabajarán motivados por los altos estímulos que se brindarán.
- En el cuarto lugar aparece “*Una Personería que comunica, evalúa y aplica tecnología en su servicio*”, El uso de las tecnologías de información y aplicación de estrategias digitales serán las herramientas para romper barreras físicas, económicas y sociales, permitiendo la entrega fácil y oportuna de nuestros servicios y logrando en los usuarios una apropiación y movilización ciudadana entorno a esta Agencia del Ministerio Público.
- Como quinta línea estratégica tenemos “*Una Personería que gestiona en forma transparente y eficiente sus recursos*”; perspectiva orientada a la transparencia y efectividad a la hora de administrar los capitales.

## **7. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION 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.

**Contexto Estratégico:** Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

**Identificación del Riesgo:** Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la Personería, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

**Valoración del riesgo:** Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

**Implementación de acciones para la administración del riesgo:** La Personería implementará las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo

**Publicación constante en la página web:** La Entidad publica todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

Para ello ha adoptado la siguiente metodología:

Para medir el impacto, se propone a las entidades el diligenciamiento de un formulario con 18 preguntas (ver numeral 3.2.2.1), que permitirá identificar la zona en que se encuentra un determinado riesgo, *baja, moderada, alta, extrema*-. De esta forma, la entidad podrá evaluar los controles que permiten minimizar los riesgos de corrupción.

Si bien es cierto que la consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción, corresponde adelantarla al jefe de planeación, es necesario que se elabore dentro de un proceso participativo que involucre otros actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su

divulgación (V.gr. a través de la página web). Por lo anterior, en el tercer capítulo se describe el proceso de Consulta y Divulgación.

La Gestión del Riesgo de Corrupción, se divide en cinco capítulos: **El primero** se refiere a la Política de Administración de Riesgos de Corrupción, en la cual la Alta Dirección de la entidad debe formular los lineamientos para el tratamiento, manejo y seguimientos de estos riesgos.

En el **segundo** capítulo, se desarrolla la metodología para la Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, partiendo de la identificación de los riesgos de corrupción (cuyo principal objetivo es conocer las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias).

Por lo anterior, en **el tercer** capítulo se describe el proceso de Consulta y Divulgación.

El capítulo **cuarto**, contempla la etapa de Monitoreo y Revisión, su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos

Finalmente, en el quinto capítulo se describe el rol de las oficinas de Control Interno de las entidades en el seguimiento a las acciones establecidas en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

### **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

### **Identificación del Riesgo de Corrupción**

Tiene como principal objetivo conocer *las fuentes de los riesgos, sus causas y sus consecuencias*.

Los pasos que comprende esta etapa son los siguientes:

#### **Identificación del contexto.**

#### **Construcción del Riesgo de Corrupción.**

#### **Identificación del contexto.**

Es necesario determinar los factores que afectan positiva o negativamente el cumplimiento de la misión y los objetivos de una entidad pública; estableciendo el contexto en que se desenvuelve.

Se entiende por *contexto externo*, las condiciones económicas, sociales, culturales, políticas, legales, ambientales o tecnológicas.

El *contexto interno* se refiere a las condiciones que se relacionan con la estructura, cultura organizacional, el cumplimiento de planes, programas/proyectos, procesos/procedimientos, sistemas de información, modelo de operación, recursos humanos y económicos con que cuenta la entidad.

**Paso 1: Establecer el contexto externo:** es necesario determinar la relación existente entre la entidad y el ambiente en el que opera; estableciendo las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, en especial la información referente a los riesgos de corrupción de la entidad. Se sugiere analizar e identificar el entorno normativo - regulatorio y las partes externas interesadas.

**Paso 2: Establecer el contexto interno:** es necesario conocer y entender la entidad, sus objetivos y estrategias. Teniendo en cuenta que los riesgos de corrupción la afectan negativamente, el análisis se debe aplicar a los procesos: estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación. El contexto interno comprende: (i) El direccionamiento estratégico de la entidad (objetivos y metas); (ii) el entorno interno de operación de la entidad (procesos y procedimientos); (iii) las dependencias de la entidad que se pueden ver impactadas; (iv) el sistema de gestión, control y administración (supone la definición de: las políticas de administración del riesgo de corrupción, estructura organizacional, sistema de control interno y auditoría).

**Paso 3: Determinar los factores generadores de riesgos de corrupción.**

Ocasionados entre otras cosas, por la misión, por las funciones que desarrolla y el sector al que pertenece la entidad.<sup>18</sup>

## **CONSTRUCCION DEL RIESGO EN CORRUPCION**

Esta etapa tiene como principal objetivo identificar los riesgos de corrupción inherentes al desarrollo de la actividad de la entidad.

**Paso 1:** Identificación del proceso. El Mapa de Riesgos de Corrupción se elabora sobre *procesos*. En este sentido se deben tener en cuenta los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación.

**Paso 2:** Objetivo del proceso. Se debe señalar el objetivo del proceso al que se le identificarán los riesgos de corrupción.

**Paso 3:** Establecer las causas. A partir de los factores internos y externos, se determinan los agentes generadores del riesgo.

**Paso 4:** Identificar los eventos de riesgo. Como se anotó anteriormente ,los riesgos de corrupción se establecen sobre procesos. El riesgo debe estar descrito de manera clara y precisa. Su redacción no debe dar lugar a ambigüedades o confusiones con la causa generadora de los mismos.

Definición de riesgo de corrupción: Posibilidad de que por acción u omisión, se use el poder para poder desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

Es necesario que en la descripción del riesgo concurren los componentes de su definición: acción u omisión + uso del poder + desviación de la gestión de lo público el beneficio privado.

Con el fin de facilitar la identificación de riesgos de corrupción y de evitar que se presenten confusiones entre un riesgo de gestión y uno de corrupción, se *sugiere* la utilización de la *Matriz de definición de riesgo de corrupción*, que incorpora cada uno de los componentes de su definición.

Si en la descripción del riesgo, las casillas son contestadas todas afirmativamente, se trata de un riesgo de corrupción.

### Matriz definición del Riesgo de Corrupción

Descripción del riesgo	Acción y Omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio particular

**Paso 5 Consecuencias.** Son los efectos ocasionados por la ocurrencia de un riesgo que afecta los objetivos o procesos de la entidad. Pueden ser una pérdida, un daño, un perjuicio, un detrimento.<sup>22</sup> La consecuencia se convierte en un insumo de la mayor importancia, toda vez que es la base para determinar el impacto.

### Matriz identificación del Riesgo de Corrupción

Proceso	Objetivo del proceso	Causa	Riesgo	Consecuencia

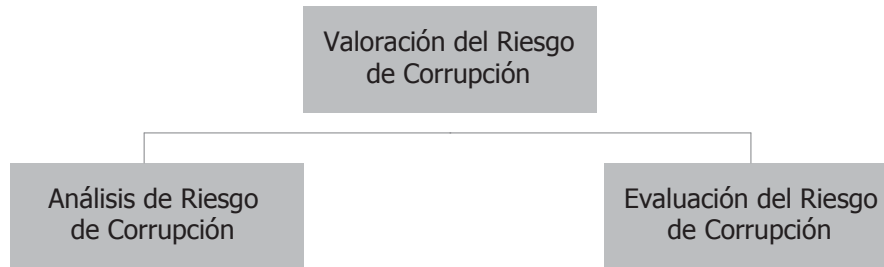
### Valoración del Riesgo de Corrupción

#### Análisis del Riesgo de Corrupción

Esta etapa tiene como principal objetivo medir el riesgo inherente. Es decir, determinar la *probabilidad* de materialización del riesgo y sus consecuencias o *impacto*, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.



**Paso 1:** Determinar de los criterios para la medición de los riesgos de corrupción.



**Probabilidad.**

Niveles de Ocurrencia		Descripción	Frecuencia
1	Raro	El evento puede ocurrir solo en circunstancias excepcionales.	No se ha presentado en los últimos 5 años.
2	improbable	El evento puede ocurrir en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 5 años.
3	Posible	El evento podría ocurrir en algún momento	Al menos de 1 vez en los últimos 2 años.
4	probable	El evento probablemente ocurrirá en la mayoría de las circunstancias	Al menos de 1 vez en el último año.
5	Casi seguro	Se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias	Más de 1 vez al año.

**IMPACTO**

Niveles de impacto		Descripción
5	Moderado	Si el hecho llegara a presentarse, tendría medianas consecuencias o efectos sobre la entidad
10	Mayor	Si el hecho llegara a presentarse, tendría altas consecuencias o efectos sobre la entidad
20	catastrófico	Si el hecho llegara a presentarse, tendría desastrosas consecuencias o efectos sobre la entidad.

Mecanismo para determinar la asignación del puntaje en el impacto

El impacto se mide según el efecto que puede causar el hecho de corrupción al cumplimiento de los fines de la entidad. Para facilitar la asignación del puntaje es aconsejable diligenciar el siguiente formato:

Formato para determinar el Impacto			
Nº	Pregunta Si el riesgo de corrupción se materializa podría...	Respuesta	
		Si	No
1	¿Afectar al grupo de funcionarios del proceso?		
2	¿Afectar el cumplimiento de metas y objetivos de la dependencia?		
3	¿Afectar el cumplimiento de misión de la Entidad?		
4	¿Afectar el cumplimiento de la misión del sector al que pertenece la Entidad?		
5	¿Generar pérdida de confianza de la Entidad, afectando su reputación?		
6	¿Generar pérdida de recursos económicos?		
7	¿Afectar la generación de los productos o la prestación de servicios?		
8	¿Dar lugar al detrimento de calidad de vida de la comunidad por la pérdida del bien o servicios o los recursos públicos?		
9	¿Generar pérdida de información de la Entidad?		
10	¿Generar intervención de los órganos de control, de la Fiscalía, u otro ente?		
11	¿Dar lugar a procesos sancionatorios?		
12	¿Dar lugar a procesos disciplinarios?		
13	¿Dar lugar a procesos fiscales?		
14	¿Dar lugar a procesos penales?		
15	¿Generar pérdida de credibilidad del sector?		
16	¿Ocasionar lesiones físicas o pérdida de vidas humanas?		
17	¿Afectar la imagen regional?		
18	¿Afectar la imagen nacional?		
<b>Total preguntas afirmativas:</b> _____		<b>Total preguntas negativas:</b> _____	
<b>Clasificación del Riesgo: Moderado</b> _____ <b>Mayor</b> _____ <b>Catastrófico</b> _____			
<b>Puntaje:</b> _____			

Respuestas:

- Responder afirmativamente de UNO a CINCO pregunta(s) genera un impacto Moderado.
- Responder afirmativamente de SEIS a ONCE preguntas genera un impacto Mayor.
- Responder afirmativamente de DOCE a DIECIOCHO preguntas genera un impacto Catastrófico.

Calificación de Riesgo de Corrupción Impacto		
Respuestas	Descripción	Nivel
1-5	Moderado	5
6-11	Mayor	10

12-18	Castrófico	20
-------	------------	----

**Paso 3:** Determinar el riesgo inherente: Corresponde a la primera calificación y evaluación del riesgo de corrupción.

1) Mecanismo: Se realiza a través del cruce de los resultados obtenidos de la *probabilidad* y del *impacto*, a través de una multiplicación (puntaje del descriptor de la probabilidad por el puntaje del descriptor del impacto). Ejemplo: probable (4) X Catastrófico (20) Total 4 X 20 = 80.

2) El resultado se ubica en una de las cuatro (4) zonas de riesgo que a continuación se describen.

#### Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción					
PROBABILIDAD	Probabilidad	Puntaje	Zonas de riesgo de corrupción		
	Casi seguro	5	25 Moderada	50 Alta	100 Extrema
	Probable	4	20 Moderada	40 Alta	80 Extrema
	Posible	3	15 Moderada	30 Alta	60 Extrema
	Improbable	2	10 Baja	20 Moderada	40 Alta
	Rara vez	1	5 Baja	10 Baja	20 Moderada
<b>Impacto</b>			Moderado	Mayor	Catastrófico
<b>Puntaje</b>			5	10	20

IMPACTO



#### a) Zona de Riesgo Baja:

Puntaje: De 5 a 10 puntos.

- Definida por la casilla Baja.
- Probabilidad: Rara vez o improbable.
- Impacto: Moderado y Mayor.
- Tratamiento: Los riesgos de corrupción de las zonas baja se encuentran en un nivel que puede eliminarse o reducirse fácilmente con los controles establecidos en la entidad.

#### Zona de Riesgo Moderada:

- Puntaje: De 15 - 25 puntos.
- Definida por la casilla Moderada.

- Probabilidad: Rara vez, Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Moderado, Mayor y Catastrófico.
- Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Baja o eliminarlo.

Nota En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja

**Zona de Riesgo Alta:**

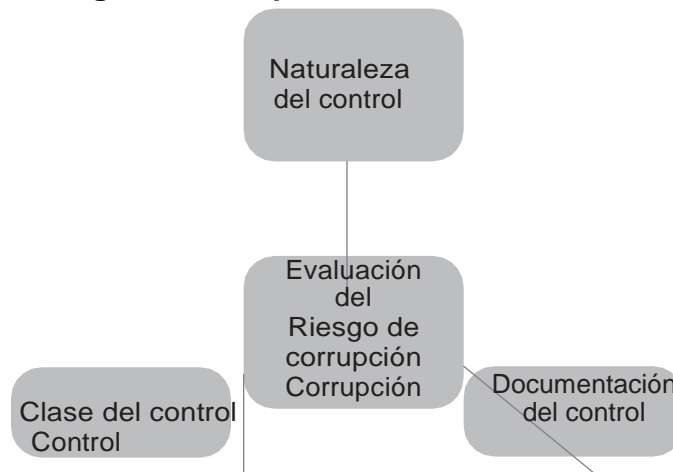
- Puntaje: De 30 - 50 puntos.
- Definida por la casilla Alta.
- Probabilidad: Improbable, Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Mayor y Catastrófico.
- Tratamiento: Deben tomarse las medidas necesarias para llevar los riesgos a la Zona de Riesgo Moderada, Baja o eliminarlo.

Nota En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

**Zona de Riesgo Extrema:**

- Puntaje: De 60 - 100 puntos.
- Definida por la casilla Extrema.
- Probabilidad: Posible, Probable y Casi Seguro.
- Impacto: Catastrófico.
- Tratamiento: Los riesgos de corrupción de la Zona de Riesgo Extrema requieren de un tratamiento prioritario. Se deben implementar los controles orientados a reducir la posibilidad de ocurrencia del riesgo o disminuir el impacto de sus efectos y tomar las medidas de protección. Nota En todo caso se requiere que las entidades propendan por eliminar el riesgo de corrupción o por lo menos llevarlo a la Zona de Riesgo Baja.

**Evaluación del Riesgo de Corrupción**



Esta etapa además tiene los siguientes objetivos:

1. Determinar el *riesgo residual*. Es decir, el riesgo resultante después de los controles.
2. Tomar las medidas conducentes a *reducir la probabilidad y el impacto* causado por los eventos de riesgo.

En este momento, la entidad podrá determinar y adoptar los controles o medidas conducentes a controlar el riesgo inherente.

**Paso 1:** Determinar la naturaleza de los controles

1. Preventivos: Se orientan a eliminar las causas del riesgo, para prevenir su ocurrencia o materialización.
2. Detectivos: Aquellos que registran un evento después presentado; sirven para descubrir resultados no previstos y alertar sobre la presencia de un riesgo.
- 3 Correctivos: Aquellos que permiten, después de ser detectado el evento no deseado, el restablecimiento de la actividad.

**Paso 2:** Determinar si los controles están documentados

Con el fin de establecer la manera como se realiza el control, el responsable y periodicidad de su ejecución.

**Paso 3:** Determinar las clases de controles

1. Controles manuales: Políticas de operación aplicables, autorizaciones a través de firmas o confirmaciones vía correo electrónico, archivos físicos, consecutivos, listas de chequeos, controles de seguridad con personal especializado entre otros.
2. Controles automáticos: Utilizan herramientas tecnológicas como sistemas de información o software, diseñados para prevenir, detectar o corregir errores o deficiencias, sin que tenga que intervenir una persona en el proceso.

**Controles de los Riesgos de Corrupción**

Controles de riesgos de corrupción						
Descripción del riesgo	Naturaleza del control			Criterios para la evaluación	Evaluación	
	Preventivo	Detectivo	Correctivo	Criterio de medición	Si	No
				¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?	15	
				¿Está(n) definido(s) el(los) responsable(s) de la ejecución del control y del seguimiento?	5	
				¿El control es automático?	15	
				¿El control es manual?	10	

				¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?	15	
				¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?	10	
				¿En el tiempo que lleva la herramienta ha demostrado ser efectiva?	30	
TOTAL					100	

#### Paso 4: Determinar el riesgo Residual

Se comparan los resultados obtenidos del riesgo inherente con los controles establecidos, para establecer la zona del riesgo final. Se califica de acuerdo con la siguiente tabla.

#### Calificación de los controles

Calificación de los controles	Puntaje a disminuir
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Nota: Con la calificación obtenida se realiza un desplazamiento en la matriz, así: si el control afecta la probabilidad se avanza hacia abajo. Si afecta el impacto se avanza a la izquierda.

#### Calificación de los controles

Calificación de los controles	Puntaje a disminuir
De 0 a 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Si afecta el impacto se desplaza a la izquierda

Resultados de la calificación del Riesgo de Corrupción						
Probabilidad	Nivel	Zonas de riesgo de corrupción				
Casi seguro	5					
Probable	4					
Posible	3					
Improbable	2					
Rara vez	1	▼	▼	▼	▼	▼

<b>Impacto</b>	Moderado	Mayor	Catastrófico
<b>Nivel</b>	3	4	5

Si afecta la probabilidad se desplaza hacia abajo

### Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción

Una vez desarrollado el proceso de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción, se elabora la Matriz de Riesgos de Corrupción de la entidad.

A continuación se presenta el modelo que deben elaborar las entidades:

### Matriz del Mapa de Riesgos de Corrupción

Mapa de Riesgos de Corrupción																
Entidad: _____																
Identificación del riesgo				Valoración del Riesgo de Corrupción								Monitoreo y Revisión				
Procesos/Objetivo	Causa	Riesgo	Consecuencia	Análisis del riesgo			Valoración del riesgo					Fecha	Acciones	Responsable	Indicador	
				Riesgo Inherente			Controles	Riesgo Residual		Acciones asociadas al control						
				Probabilidad	Impacto	Zona del riesgo		Probabilidad	Impacto	Zona de riesgo	Periodo de					Acciones

### Consulta y Divulgación

La consolidación del Mapa de Riesgos de Corrupción le corresponde realizarla al jefe de planeación o quien haga sus veces, quien servirá de facilitador en el proceso de Gestión de Riesgos de Corrupción con las dependencias.

La Consulta y Divulgación deberá surtirse en todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción en el marco de un proceso participativo que involucre actores internos y externos de la entidad. Concluido este proceso de participación deberá procederse a su divulgación (V.gr. a través de la página web).

Esta etapa tiene como principales objetivos los siguientes:

1. Ayudar a establecer el *contexto estratégico*.
2. Ayudar a determinar que los *riesgos* estén correctamente identificados.

3. Reunir diferentes *áreas de experticias* para el análisis de los riesgos de corrupción.

4. Fomentar la *gestión de riesgos*.<sup>29</sup>

Es de suma importancia que se divulgue interna y externamente el Mapa de Riesgos de Corrupción.

De tal manera que funcionarios y contratistas de la entidad; así como las partes interesadas, conozcan la forma como se estructuraron los riesgos de corrupción.

### **Monitoreo y Revisión**

Los líderes de los procesos en conjunto con sus equipos deben monitorear y revisar periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción y si es del caso ajustarlo.

Su importancia radica en la necesidad de monitorear permanentemente la gestión del riesgo y la efectividad de los controles establecidos. Teniendo en cuenta que la corrupción es *-por sus propias características* una actividad difícil de detectar. En esta fase se debe:

1. Garantizar que los *controles* son eficaces y eficientes.
2. Obtener información adicional que permita *mejorar* la valoración del riesgo.
3. Analizar y *aprender lecciones* a partir de los eventos, los cambios, las tendencias, los éxitos y los fracasos.
4. Detectar *cambios* en el contexto interno y externo.
5. Identificar *riesgos emergentes*.<sup>30</sup>

Para lo anterior, se deberá identificar la presencia de hechos significativos como:

- Riesgos materializados de corrupción.
- Observaciones, investigaciones disciplinarias, penales, fiscales, o de entes reguladores, o hallazgos por parte de la Oficina de Control Interno.
- Cambios importantes en el entorno que den lugar a nuevos riesgos.

### **3.5. Seguimiento**

La Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, debe adelantar seguimiento a Mapa de Riesgos de Corrupción. En este sentido es necesario que en sus procesos de auditoría interna analice las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles incorporados en el Mapa de Riesgos de Corrupción.

El Jefe de Control Interno o quien haga sus veces, es el encargado de verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control del Mapa de Riesgos de Corrupción.

El seguimiento se realiza tres (3) veces al año en las siguientes fechas:

✓✓ Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

✓✓ Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

✓✓ Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.



## 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 seguimiento adelantado por la Oficina de Control Interno se deberá publicar en la página web de la entidad o en lugar de fácil acceso al ciudadano.

Para el seguimiento se deberán realizar entre otras las siguientes actividades:

1. Publicación del Mapa de Riesgos de Corrupción en la página web de la entidad.
2. Revisión de las causas.
3. Revisión de los riesgos y su evolución.
4. Asegurar que los controles sean efectivos, le apunten al riesgo y estén funcionando en forma oportuna y efectiva.

## Matriz del Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción Formato de Seguimiento Mapa de Riesgos de Corrupción

Responsable: \_\_\_\_\_

Mapa de Riesgos de Corrupción			Cronograma MRC		Acciones		
Causa	Riesgo	Control	Elaboración	Publicación	Efectividad de los controles	Acciones adelantadas	Observaciones

Plan de mejoramiento en caso de materialización de riesgos de corrupción

En el evento de materializarse un riesgo de corrupción, es necesario realizar los ajustes necesarios con acciones, tales como:

1. Informar a las autoridades de la ocurrencia del hecho de corrupción.

2. Revisar el Mapa de Riesgos de Corrupción, en particular las causas, riesgos y controles.
3. Verificar si se tomaron las acciones y se actualizó el Mapa de Riesgos de Corrupción.
4. Realizar un monitoreo permanente.

## ESTRUCTURACION DEL PLAN: PRIMER COMPONENTE

PRIMER COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION				
<p style="text-align: center;"><b>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:</b></p> <p style="text-align: center;"><b>Directa: Informe rendición de cuenta a los ciudadanos.</b></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-18
	Publicación en página web de la política de gestión del riesgo en corrupción	Política publicada en página web		30-ene-18
	Presentación de la política de gestión del riesgo en corrupción ante el comité de control interno para su aprobación	Documento Política presentada ante comité control interno		24-ene-18
	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	29-ene-18
	Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política	Informe de seguimiento	Oficina Control Interno	Seguimiento 1 14 de mayo de 2018/Seguimiento 2 14 de septiembre de 2018/Seguimiento 3 15 de enero de 2019
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	03 de enero de 2018
	Capacitación y talleres para la elaboración del mapa de riesgos en corrupción	Capacitaciones y taller efectuados	líderes de procesos	10 y 17 de enero 2018
	Presentación de propuestas de mapas de riesgos en corrupción	Mapas de riesgos en corrupción con propuestas presentados		17-ene-18
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	primeras semana de los meses Abril, agosto ,diciembre

Seguimiento	Seguimiento al mapa de riesgos en corrupción	Informe de seguimiento	Oficina Control Interno	Seguimiento 1 14 de mayo de 2018
				Seguimiento 2 14 de septiembre de 2018
				Seguimiento 3 15 de enero de 2019

## 7.2 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

## 7.3 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				
<b>Desarrollo</b>	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-30
	Análisis del estado de la rendición de cuentas de la entidad	Documento contentivo de análisis	Líder del Proceso GC-	ene-30
	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-15
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y	Programación rendición cuentas	Cronograma	Líder del Proceso GC-	feb-15

sus organizaciones	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 receptores de la información	Líder del Proceso GC-	nov-15
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-15
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de jornada de rendición de cuentas	evaluación efectuada	Líder del Proceso GC-	jul-15
	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-30

#### 7.4. 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 información relacionada los servicios que presta en forma gratuita, 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](mailto:info@personeriaMedellin.gov.co)

**Telefónica:** Cuenta con la línea telefónica 384 99 99, direccionada a las diferentes dependencias, en donde se establece relaciones de respeto ciudadano-servidor, e igualmente se le informa del portafolio de servicios.

**Presencial:** Se cuenta con un grupo de profesionales en Atención al Ciudadano, encargados de atender, asesorar y coadyuvar en los diferentes escenarios en que se vean inmersos en temas de las diferentes ramas del derecho (civil, laboral,

penal, administrativo, entre otros), de igual manera se elaboran derechos de petición, acciones de tutelas, desacatos y todo nuestro portafolio de servicios.

**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.

**Atencion en los cinco corregimientos:** 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.

**Buzón de QRS:** En la salas de atención al público en la sede central y en la Unidad Permanente de Derechos Humanos están ubicados buzónes de quejas, reclamos y sugerencias con su respectivo formato, permitiendo al ciudadano de manera instantánea dar a conocer las presuntas irregularidades 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 USUARIO				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1	Incorporar recursos en el	Recursos incorporados	Líder proceso	30-ene-18

Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico	presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano mediante plataforma tecnológica en línea para atención en tutelas, incidentes desacato y asesorías		Atención Publico / Jefe Oficina Planeacion	
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Definir y difundir el portafolio de servicios al usuario de la entidad	Portafolio definido y difundido a los usuarios de la Entidad	Líder proceso Atención Publico // Líder de Gestión en comunicaciones	01/04/2018
	Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización	Espacios adecuados y con la señalética realizada	Líder proceso Atención Publico / Personería Auxiliar/ Líder de Gestión en comunicaciones	01/06/2018
	Desarrollo de Proyecto de Tutela Virtual, para el acceso de información y elaboración no solo de esta acción constitucional, sino también de los incidentes de desacatos y asesorías, con su respectiva documentación en el sistema de gestión de la calidad	Herramienta tecnológica desarrollada e implementada	Líder proceso Atención Publico / Jefe Oficina Planeacion	01/04/2018
	Dar tratamiento mediante acciones correctivas y preventivas a los servicios No conformes	Tratamiento efectivo de los servicios no conformes	Líder proceso Atención Publico	01/03/2017
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 Publico	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 Publico // Líder de Gestión en comunicaciones	01/06/2017
	Revisar y actualizar si es del caso los requisitos legales en la documentación del proceso	Normo grama actualizado	Líder proceso Atención Publico	15/12/2018
	Solicitar la disposición de Personal para el trámite de la mensajería en los corregimientos	Solicitud efectuada	Líder proceso Atención Publico	01/04/2018
	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	15/12/2018
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	30/06/2018 /30/11/2018



## 7.5. 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	Oficializar mediante Resolución la conformación del comité de ley de transparencia en la Entidad	Resolución expedida que oficializa la conformación del comité	Personero Medellín	12-feb-18
	Efectuar cronograma de reuniones del comité de transparencia	Cronograma elaborado contentivo de reuniones a celebrar	Jefe Oficina Planeación	28-feb-18
	Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura de la Entidad Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento Divulgación de datos abiertos Publicación de información sobre contratación pública Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea	Información publicada	Jefe Oficina Planeación y Oficina de Comunicaciones	30-nov-18
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Estándares revisados e informe	Comité de transparencia	30-nov-18

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	Comité de transparencia	30/11/2018
4. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Elaborar mecanismos que permitan: El 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	Herramientas elaboradas		30/11/2018
	Seguimiento a la implementación de la normativa en transparencia y acceso a la información pública	Informe de seguimiento	Comité de transparencia	31-dic-18

## 7.6 SEXTO COMPONENTE INICIATIVAS ADICIONALES

### ACTUALIZACION DEL CODIGO DE ETICA Y BUEN GOBIERNO.

El código de Ética y Buen Gobierno de la Personería de Medellín, es una herramienta que contiene el conjunto de políticas respecto a la gestión de la Entidad con criterios de ética, integridad, transparencia u eficiencia, para asegurar que los servidores públicos orientes su actuar al cumplimiento de los fines misionales y del Estado, consultando siempre la misión, visión, principios, valores, políticas institucionales y la legislación referente a la lucha contra la corrupción.

### ESTRUCTURACION DEL PLAN: SEXTO COMPONENTE

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES: Actualización del Código de Ética y Buen gobierno			
Desarrollo	La Personería de Medellín mediante resolución 396 del 14 de noviembre de 2014 expidió el Código de Ética y Buen Gobierno. Dicho Código requiere actualización		
ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Realización de reunión para primera revisión del Código de ética y buen gobierno existente - realizar de cronograma de trabajo para la actualización del Código de Ética y Buen Gobierno	Acta comité - Cronograma realizado	Comité de Actualización de Código de Ética y Buen Gobierno	17 de abril de 2018
Revisión y ajuste del documento final	Revisión del Documento y ajustes finales del Código de Ética y Buen Gobierno	Personero Auxiliar	30 de Mayo de 2018.
Revisión por parte de los miembros del Comité de Ética y Buen Gobierno documento Final	Revisión del Documento	Comité de Actualización de Código de Ética y Buen Gobierno	5 de Junio de 2018.
Publicación del documento final en la página web, para consideración de todos los públicos de interés	Publicación del documento Final en la página web de la Entidad	comunicaciones/ Web Master	del 12 de Junio hasta el 22 de Junio de 2018.
Expedición Documento Final	Resolución expedida mediante la cual se adopta Código de Ética y Buen Gobierno	Personero Auxiliar / Gestión comunicaciones	30 de Julio de 2018.
Divulgación y Socialización	Código de Ética y Buen Gobierno difundido	Personero Auxiliar / Gestión comunicaciones	Agosto-30 de Diciembre de 2018.

## 8. ANEXOS:

- Documento contentivo del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2018 por componentes [componentes\Proyecto Componentes Plan anticorrupción 2018.xlsx](#)
- Mapa de Riesgos en corrupción Personería de Medellín 2018 [mapas de riesgos 2018\ok\MAPAS RIESGOS CORRUPCION TODOS 2018.xlsx](#)