



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN

PERSONERÍA DE MEDELLÍN 2022

CONTENIDO

	Pág.
1. INTRODUCCIÓN Y POLITICA	4
2. OBJETIVO Y ALCANCE.	4
3. FUNDAMENTO LEGAL	5
4. COMPONENTES DEL PLAN	5

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN

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 2020-2024 “Por tus Derechos, más cerca”, 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 nuestra Organización en materia de estrategia anticorrupción y Atención al Ciudadano.

POLITICA DEL PLAN ANTICORRUPCION PERSONERIA

La Personería en su función misional y legal de la prevención, divulgación, protección de los derechos humanos, así como la de los derechos colectivos, del medio ambiente y la vigilancia administrativa; tiene la responsabilidad social de garantizar el ejercicio de la participación activa de las personas en la construcción de las tareas públicas.

Comprometiéndose en la lucha contra la corrupción en todas sus formas y para tal logro implementa su plan anticorrupción del año 2022, 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 124 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 2021, 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, 1952 de 2019, 850 de 2003, 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1712 de 2014
- Decretos: 1081 de 2012, 2641 de 2012, Decreto Reglamentario 1081 de 2015, 124 de 2016.

4. 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.

Las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, fueron establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, con el reto de asumir cada una de las entidades que conforman el Estado el mandato legal del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, 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.

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.

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.
- ✓✓ 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 le corresponde liderar el acompañamiento en su Elaboración y consolidación.
- ✓✓ Debe ser elaborado por cada responsable de los procesos, junto con su equipo de trabajo

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN

ESTRUCTURACION DEL PLAN:

COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Desarrollo: la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de n 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.

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		30 noviembre 2022
	Publicación en página web de la política de gestión del riesgo en corrupción	Política publicada en página web	Jefe Oficina Planeación	30 enero 2022
	Presentación de la política de gestión del riesgo ante el comité de control interno para su aprobación	Documento Política presentada ante comité control interno		15 enero 2022
	Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad del PAAC, la política y mapas riesgos	Informe de seguimiento	Oficina Control Interno	Seguimiento uno Primeros 10 días hábiles de mayo 2022/ Seguimiento dos Primeros 10 días hábiles de septiembre de 2022/ Seguimiento tres Primeros 10 días hábiles de enero 2023
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	15 octubre 2022
	sensibilización y acompañamiento para la elaboración del mapa de riesgos en corrupción	sensibilización y acompañamientos efectuados		Noviembre 30 2022
	Presentación de propuestas de mapas de riesgos	Mapas de riesgos con propuestas presentados	líderes de procesos	Noviembre 30 2022
Consulta y Divulgación	Invitación a la comunidad a participar en la construcción del PAAC a través de la página web	Fijación de invitación de consulta para participar en la construcción	Jefe Oficina Planeación	Noviembre 15 2022
	Publicación en página web de Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2022	Política publicada en página web	Jefe Oficina Planeación	Enero 30 2022
Monitoreo y revisión	Monitoreo y actualización si es del caso del mapa de riesgos	Mapa de riesgos revisado y actualizado	Líderes de procesos	Segunda semana de los meses Abril, agosto ,diciembre 2022
Seguimiento	Seguimiento de la oficina de control Interno al PAAC, la política y mapas riesgos	Informe de seguimiento	Jefe Oficina control Interno	Seguimiento uno Primeros 10 días hábiles de mayo 2022/ Seguimiento dos Primeros 10 días hábiles de septiembre de 2022/ Seguimiento tres Primeros 10 días hábiles de enero 2023

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 de Medellín, 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 actividades de movilización ciudadana en el territorio.

Virtual: en el sitio web oficial se publica el informe.

Redes sociales: se hace uso de este medio en donde la comunidad en general, pueda enviar sus comentarios e interactuar con la entidad.

Medios de comunicación tradicionales (radio, prensa o televisión): A través de los medios de comunicación, se llega a la opinión pública informando de manera permanente sobre el cumplimiento de la misionalidad de la entidad.

ESTRUCTURACIÓN DEL PLAN

TERCER COMPONENTE RENDICIÓN DE CUENTAS				
Desarrollo	La Personería de Medellín, 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 con diferentes actividades y canales de comunicación.			
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-	Febrero 28 / 2022
	Revisión del estado de la rendición de cuentas de la entidad	Revisión	Líder del Proceso GC-	Marzo 31 / 2022
	Definición del objetivo, la meta y las acciones para desarrollar la estrategia, con identificación de grupos poblacionales destinatarios, determinación de la capacidad operativa y presupuesto.	Documento de lineamientos de rendición de cuentas	Líder del Proceso GC-	Febrero 28 / 2022
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programación rendición cuentas	Cronograma	Líder del Proceso GC-	Febrero 28 / 2022
	Difusión de la información de rendición de cuentas	Desde todos los medios: Radio, Prensa, sitio web, televisión, territorio, redes sociales. Evento macro con Concejales.	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-	Noviembre 30 / 2022
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Campana interna para incentivar la participación de todos los líderes de procesos en el aporte a la rendición de cuentas	Campana realizada	Líder del Proceso - equipo de comunicación interna	Mayo 31 / 2022
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de jornada de rendición de cuentas	evaluación efectuada	Líder del Proceso GC-	Julio 31 / 2022
	Toma de decisiones derivada de análisis de evaluación	Plan de mejoramiento o toma de decisiones	Líder del Proceso GC- Líder de planeación, alta Dirección	Noviembre 30 / 2022

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 a Personería en línea, donde esta incorporados los principales servicios al ciudadano en línea.

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 y el link, Quejas y Reclamos, donde puede formular sus inquietudes.

Telefónica: La entidad en la actualidad atiende a los usuarios en la línea telefónica 604384 99 99 extensiones 101,110 y 124, las 24 horas del día. En los números celulares 3005347335---3002183029---3008736217, se presta todo el portafolio de servicios. Igualmente se atiende en la línea gratuita nacional 018000941019.

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 elaboración 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 temas de las diferentes ramas del derecho, atendemos 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.

Atención permanente: En nuestra sede Principal, Centro Cultural Plaza de la Libertad, carrera 53ª No. 42-101, se ofrece atención permanente las 24 horas del día durante todos los días de la semana y los 365 días del año.

Buzón de PQRSD: En la sala de atención al público de la sede central, se dispone de buzón de quejas, reclamos y sugerencias con su respectivo formato, permitiendo al ciudadano de manera instantánea dar a conocer las diferentes manifestaciones que se presenten en ocasión a la atención así como las sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio.

Taquilla única y Correspondencia: La Organización cuenta con una taquilla única donde se reciben las solicitudes de servicios de toda la comunidad en general en forma escrita.

Redes sociales y aplicativo del celular: Se dispone de acceso y aplicativo celular en sistema operativo Android. Así:

Instagram: personeriamed
Facebook: Personería de Medellín
Twitter: @personeriamed
Youtube: Personería de Medellín TV

APLICACIÓN:
Más cercAPP

ESTRUCTURACION DEL PLAN:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Incorporación de todos los servicios al ciudadano mediante la plataforma tecnológica en línea para que de esta manera se brinde mayor cobertura en los servicios que brinda la entidad.	Todos los Servicios en línea incorporados	Líder proceso Atención Público /	31 diciembre 2022
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Mantener actualizado y difundido el portafolio de servicios a la comunidad por los diferentes medios existentes.	Portafolio Actualizado y difundido a la comunidad	Líder proceso Atención Público // Líder de Gestión en comunicaciones/	Permanente
	Tener acondicionados los espacios físicos cumpliendo con la normatividad existente en Salud en el Trabajo, en especial en materia de accesibilidad y señalización	Espacios adecuados y con la señalética realizada	Líder proceso Atención Público / Personería Auxiliar	Permanente

	Gestionar servicios en línea donde se preste el servicio con la entrega del producto al usuario y al destinatario final con la respectiva documentación	Herramienta tecnológica desarrollada e implementada presentando acciones de Tutela ante la Rama Judicial y radicando peticiones ante la entidad	Líder proceso Atención Publico /	Junio de 2022
	Dar tratamiento mediante acciones correctivas y mapas de riesgos a los servicios No conformes y quejas, reclamos y sugerencias	Tratamiento efectivo de los servicios no conformes y quejas, reclamos y sugerencias	Líder proceso Atención Publico	Permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	Cumplimiento de procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio atención al público	Procesos eficientes de selección personal	Líder proceso Atención Publico/ Personería Auxiliar	Permanente
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	Permanente
	Revisar y actualizar los diferentes servicios con los requisitos legales.	Normograma y formatos actualizados con la normatividad vigente	Líder proceso Atención Publico	Permanente
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Revisión y actualización si es del caso de la carta de derechos y deberes. Realizar charlas y talleres con líderes comunitarios, la academia y otros entidades ofertando los servicios propios de la entidad	Carta de derechos y deberes actualizada. Charlas con la comunidad ofertando servicios	Líder proceso Atención Publico	Agosto 30 2021
	Mantenimiento de la señalética en la atención al público mejorando la atención al usuario	Correcta Señalética	Líder proceso Atención Publico/ G Bienes Administrativos/ G Comunicaciones	Permanente
	Portafolio de servicios y actualización disponible para los usuarios en forma presencial y página web	Portafolio disponible en forma física y virtual	Líder proceso Atención Publico	Permanente

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 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:

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	15 de febrero de 2022
	Efectuar reuniones programadas en el cronograma	Se realizaran 4 reuniones al año	Jefe Oficina Planeación	Marzo 31/ junio 30/ septiembre 30/ diciembre 15 2022
	Verificación y seguimiento a la publicación de información mínima requerida por Ley y ajustes necesarios.	Seguimiento y verificación por semestre	Jefe Oficina Planeación	Julio 30 y noviembre 30 de 2022

2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Seguimiento y ajustes si es del caso, del Manual de Derecho de Petición en la documentación del S.G.C.	Seguimiento.	Jefe Oficina Planeación	Noviembre 30 2022
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	Noviembre 30 2022
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Seguimiento y evaluación de herramientas para el acceso diferencial a la información	Herramientas verificadas	Grupo de trabajo Ley de Transparencia	Noviembre 30 de 2022
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	Gestión Documental	Junio 30/ diciembre 31 2022.
	Seguimiento a la implementación de la normativa en transparencia y acceso a la información pública	Informe de seguimiento	Jefe Oficina Planeación	Diciembre 15 2022

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN