

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL		RESOLUCION N			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			Página	1	de	14

**PLAN ANTICORRUPCION
Y DE ATENCION AL CIUDADANO**

**PERSONERIA DE MEDELLIN
2021**

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN

CONTENIDO

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

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL		RESOLUCION N°			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			Página	3	de	14

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 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 vigilancia administrativa y los derechos colectivos y del ambiente, 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 124 de 2016 que establece estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, en aras de contribuir con la búsqueda de un Estado eficiente y el cumplimiento de los principios de la función administrativa.

ESPECÍFICOS

Construir la estrategia anticorrupción de la Personería Medellín

Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

Implementar una estrategia de Transparencia y comunicación.

Mejorar los mecanismos de informe de gestión en la entidad.

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, 734 de 2002, 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.

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

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL	RESOLUCION N°			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
		Página	5	de	14

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 1474 de 2011, que dispone 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. 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.
- ✓✓ 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

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL	RESOLUCION N°			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
		Página	7	de	14

ESTRUCTURACION DEL PLAN:

COMPONENTE GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION				
<p>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. 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	30 noviembre-2021
	Publicación en página web de la política de gestión del riesgo en corrupción	Política publicada en página web		20 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		11 enero 2022
	Seguimiento y evaluación a la implementación y efectividad de la política y mapas riesgos	Informe de seguimiento	Oficina Control Interno	Seguimiento uno Primeros 10 días hábiles de mayo 2021/Seguimiento dos Primeros 10 días hábiles de septiembre de 2021/Seguimiento tres Primeros 10 días hábiles de enero 2022
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	30 septiembre de 2021
	sensibilización y acompañamiento para la elaboración del mapa de riesgos en corrupción	sensibilización y acompañamientos efectuados		octubre y noviembre 2021
	Presentación de propuestas de mapas de riesgos	Mapas de riesgos con propuestas presentados	líderes de procesos	diciembre 9 2021
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 30 2021
	Publicación en página web de Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2021	Política publicada en página web	Jefe Oficina Planeación	Enero 30 2021
Monitoreo y revisión	Revisión 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 2021
Seguimiento	Seguimiento de la oficina de control Interno	Informe de seguimiento	Jefe Oficina control Interno	Seguimiento uno Primeros 10 días hábiles de mayo 2021/Seguimiento dos Primeros 10 días hábiles de septiembre de 2021/Seguimiento tres Primeros 10 días hábiles de enero 2022

COMPONENTE

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

El 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 el sitio web oficial se publica el informe.

Redes sociales: se hace uso de estos medios en donde la comunidad no solo la regional sino la nacional y de otros países puedan 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.

ESTRUCTURACION DEL PLAN: COMPONENTE

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 la comunidad.			
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-	Feb. 26 2021
	Revisión del estado de la rendición de cuentas de la entidad	Revisión	Líder del Proceso GC-	Feb-26 2021

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL	RESOLUCION N°			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
		Página	9	de	14

	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-	Feb 26- 2021
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programación rendición cuentas	Cronograma	Líder del Proceso GC-	Feb 26- 2021
	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- 2021
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	31 de Mayo 2021.
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de jornada de rendición de cuentas	evaluación efectuada	Líder del Proceso GC-	31 de Julio 2021
	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- 2021.

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.

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 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, igualmente se le informa del portafolio de servicios y se 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 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 en temas de las diferentes ramas del derecho.

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 PQRSD: 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 a través de su Unidad para la Protección del Interés Público 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 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 con su Unidad de Protección del Interés Público.

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL	RESOLUCION N°			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO	VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
		Página	11	de	14

ESTRUCTURACION DEL PLAN: COMPONENTE

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
Subcomponente 1 Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Analizar la incorporación de nuevos servicios al ciudadano mediante la plataforma tecnológica en línea para atención que ofrece la entidad.	Servicios en línea incorporados	Líder proceso Atención Público /	30 junio 2021
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/	30 junio 2021
	Tener 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 / Personería Auxiliar	octubre 30 2021
	Servicios en línea donde se preste el servicio 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 /	30 junio 2021

	<p>Dar tratamiento mediante acciones correctivas y mapas de riesgos a los servicios No conformes y q,r y s</p>	<p>Tratamiento efectivo de los servicios no conformes y quejas, reclamos y sugerencias</p>	<p>Líder proceso Atención Público</p>	<p>Permanente</p>
<p>Subcomponente 3 Talento Humano</p>	<p>Cumplimiento de procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio., para atención al público</p>	<p>Procesos eficientes de selección personal</p>	<p>Líder proceso Atención Público/ Personería Auxiliar</p>	<p>Septiembre 30 2021</p>
<p>Subcomponente 4 Normativo y procedimental</p>	<p>Publicar en puntos estratégicos información a la comunidad sobre la protección a sus datos personales</p>	<p>Información publicada</p>	<p>Líder proceso Atención Público / Líder de Gestión en comunicaciones</p>	<p>Octubre 30 2021</p>
	<p>Revisar y actualizar si es del caso los requisitos legales en la documentación del proceso</p>	<p>Normograma actualizado</p>	<p>Líder proceso Atención Público</p>	<p>Permanente</p>
<p>Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano</p>	<p>Revisión y actualización si es del caso de la carta de derechos y deberes</p>	<p>Carta de derechos y deberes actualizada</p>	<p>Líder proceso Atención Público</p>	<p>Agosto 30 2021</p>
	<p>Mantenimiento de la señalética para los usuarios</p>	<p>Correcta Señalética</p>	<p>Líder proceso Atención Público</p>	<p>Permanente</p>
	<p>Portafolio de servicios disponible para los usuarios</p>	<p>Portafolio disponible</p>	<p>Líder proceso Atención Público</p>	<p>Permanente</p>

COMPONENTE:

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

	PLANIFICACION INSTITUCIONAL		RESOLUCION N°			
	PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO		VIGENCIA	DIA	MES	AÑO
			Página	13	de	14

fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto en la gestión administrativa, como en los servidores públicos.

ESTRUCTURACION DEL PLAN: COMPONENTE

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 febrero 2021
	Efectuar reuniones programadas en el cronograma	Se realizaran 4 reuniones al año	Jefe Oficina Planeación	marzo 31/ junio 30/ septiembre 30/ diciembre 15 2021
	Verificación y seguimiento a la publicación de información mínima requerida por Ley y ajustes necesarios.	Seguimiento y verificación por semestre	Jefe Oficina Planeación y Oficina de Comunicaciones	Julio 30 y Noviembre 30 DE 2021
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 2021
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 2021
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 2021
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.	Solicitudes identificadas y clasificadas	Planeación e Informática	fechas de corte junio 30/ diciembre 31 2021. El informe

	El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.			se presentara una semana posterior al corte
	Seguimiento a la implementación de la normativa en transparencia y acceso a la información pública	Informe de seguimiento	Jefe Oficina Planeación	Diciembre 15 2021

PROPIEDAD INTELECTUAL
PERSONERÍA DE MEDELLÍN