

COMUNICACIÓN INTERNA

Fecha: 23 de enero de 2024

Para: **Dr. WILLIAM YEFFER VIVAS LLOREDA**
Personero Municipal

Dr. PABLO ANDRES MURILLO POSSO
Personero Auxiliar

Dr. OSCAR JOSE FRANCO ECHAVARRIA
Jefe Oficina Asesora de Planeación

CC: **Dra. MARIA ALEJANDRA FIGUEROA BARROS**
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones

Dr. LUIS FERNANDO ORTIZ SANCHEZ
Personero Delegado 20D - Atención Al Público

Asunto: Tercer Informe de seguimiento al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano PAAC 2023

Respetados (as) Doctores (as):

La Oficina de Control Interno, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y al decreto 2641 de 2012, realiza de manera periódica (tres veces al año) un seguimiento al **Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano (PAAC)**.

En el documento adjunto se presentan los resultados del seguimiento al PAAC cuyo periodo de evaluación comprende desde el 1 de septiembre al 31 de diciembre de 2023.

Desde la Oficina de Control Interno, quedamos atentos a sus inquietudes, comentarios o sugerencias que surjan al respecto y puedan retroalimentar y mejorar la gestión evaluadora y asesora que nos corresponde.

Agradeciendo su atención,



DIGNA TUIRAN HOYOS
Jefe Oficina de Control Interno

DTUIRAN

Tarea: 92569

PROYECTÓ: BICORREA	REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS		
CODIGO	FDPI001	VERSION	8
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



**Personería Distrital
de Medellín**

Por tus derechos, más cerca

INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (PAAC)

TERCER INFORME

Vigencia 2023

**Fecha de corte:
01/09/2023 al 31/12/2023**

Elaborado por:

Oficina de Control Interno

Enero 23 de 2024

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Contenido

1. JUSTIFICACIÓN.....	3
2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN:	4
3. METODOLOGÍA.....	4
4. RESULTADOS	4
4.1.1 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción.....	5
4.1.2 Componente de Rendición de Cuentas	6
4.1.3 Componente Mejora de la Atención al Ciudadano.....	7
4.1.4 Componente Transparencia y Acceso a la Información	8

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

1. JUSTIFICACIÓN

La Ley 1474 de 2011 establece en su artículo 73, el deber de las entidades de orden nacional, departamental y municipal de “*elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano*”. Esta estrategia debe contener, además de un “**mapa de riesgos de corrupción**” y sus medidas de mitigación del riesgo, acciones orientadas a la mejora de la atención al ciudadano y fortalecimiento de la política anti trámite.

Como metodología para la elaboración y seguimiento al Plan, el Decreto 1081 de 2015, establece el documento “**Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano, versión 02**”. Este estándar, establece como responsabilidades puntuales de la Oficina de Control Interno, las siguientes:

1. Adelantar la verificación de la elaboración, aprobación y publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al ciudadano
2. Efectuar el seguimiento y control a la implementación y los avances de las actividades consignadas en el PAAC, considerando las siguientes fechas de corte:
 - Primer seguimiento: con corte a 30 de abril
 - Segundo seguimiento: con corte a 31 de agosto
 - Tercer seguimiento: con corte a 31 de diciembre

Considerando estas directrices, la Oficina de Control Interno de la Personería de Medellín, elabora el seguimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) correspondiente al periodo 01 de septiembre de 2023 al 31 de diciembre de 2023 y el cual incluye verificaciones de las actividades y estrategias en todos los componentes que deben ser incluidos en el Plan y los que se citan a continuación:

1. Gestión del Riesgo de Corrupción.
2. Racionalización de trámites.
3. Rendición de cuentas.
4. Mejora de la Atención al Ciudadano.
5. Transparencia y Acceso a la Información.

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

2. OBJETIVOS DE LA EVALUACIÓN:

- Determinar el avance en el cumplimiento de las estrategias y actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) correspondiente al año 2023, en sus cinco componentes.

3. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este seguimiento se llevaron a cabo las siguientes actividades:

- Se recibió y analizó la información remitida por los responsables de las estrategias y acciones establecidas en el PAAC (Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano) vigencia 2023 en cada uno de sus subcomponentes.

4. RESULTADOS

4.1 Cumplimiento al PAAC.

En el gráfico N° 1 se puede visualizar el grado de cumplimiento de las acciones establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (PAAC) vigencia 2023¹.

¹ Corresponde al porcentaje promedio de cumplimiento en cada componente para la vigencia 2023.

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

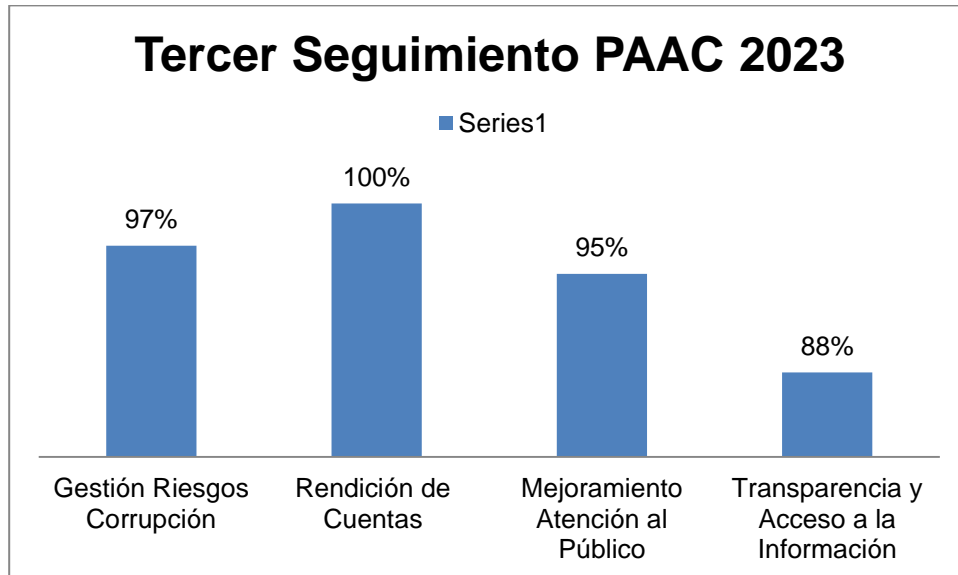


Gráfico 1. Porcentaje de cumplimiento del PAAC por componente con corte al 31 de diciembre de 2023

Las principales observaciones y conclusiones al cumplimiento del PAAC 2023, se detallan en el apartado siguiente, por cada uno de sus componentes.

4.1.1 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

Procesos vinculados: Planificación Institucional, Evaluación independiente y Procesos institucionales.

Generalidades:

En el presente componente se hace seguimiento a las acciones planeadas y realizadas en cuanto a la política de administración del riesgo, construcción del mapa de riesgos de corrupción, consulta y divulgación a la ciudadanía en general, monitoreo y revisión y el seguimiento desde la oficina de control interno, lo cual nos arroja un resultado del 97% en cuanto al cumplimiento de las actividades planeadas en contraste con las realizadas y sus respectivas evidencias.

El seguimiento de las políticas y controles y la evaluación de su efectividad en la vigencia actual, viene adelantándose de manera permanente por la Oficina de Control Interno en los términos establecidos por la Ley y por el

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



NIT 890905211-1

mismo PAAC. El presente informe, se constituye en el resultado del tercer seguimiento con corte a 31 de diciembre de 2023.

El PAAC para la vigencia 2023, se ajusta totalmente a la metodología establecida por la guía “Estrategias para la Construcción del Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano, versión 02”, de acuerdo a lo establecido por el Decreto 1081 de 2015.

Para este primer componente denominado “Gestión del Riesgo de Corrupción” se evidenció que en materia de la política de gestión del riesgo en corrupción, los procesos vinculados (Planificación Institucional, Evaluación independiente y Procesos institucionales) adelantaron acciones tendientes a revisar, actualizar, socializar, aprobar y publicar esta política dentro de los términos establecidos en las normas que regulan la materia, donde el Comité de Coordinación de Control Interno aprueba la misma.

Frente a la construcción del mapa de riesgos tanto la oficina de Planeación como los líderes de procesos participaron en su elaboración y posterior socialización a los integrantes de cada uno de los procesos que hacen parte de la entidad, lo cual fue evidenciado en comunicaciones, listas de asistencia y los respectivos mapas de riesgos.

Es de resaltar que a la hora de construir el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC, se hizo extensiva invitación a la comunidad para que participara en la construcción de dicho plan y que luego de ser aprobado este fue publicado en la página web de la Personería de Medellín. Posteriormente los líderes de proceso hacían monitoreo y revisión, lo cual se convertía en el principal insumo de la Oficina de Control interno para hacer los seguimientos respectivos.

4.1.2 Componente de Rendición de Cuentas

Procesos vinculados: Gestión Comunicaciones y Planeación Institucional

Generalidades:

En cuanto a la rendición de cuentas, es de señalar que el proceso responsable o que estuvo a cargo es la Oficina de Comunicaciones en colaboración con la Oficina de Planeación quienes definieron el equipo, estableciendo objetivos, metas, cronograma, medios a cargo de la difusión y

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

las acciones a desarrollar a efectos que se diera una información de calidad y en lenguaje comprensible, lo cual fue evidenciado por la Oficina de Control Interno por los informes presentados y por la publicaciones efectuadas en nuestros medios de comunicación internos, recalándose la participación de cada uno de los procesos y de los actores distritales.

En los términos de los artículos 48 y 49 de la Ley 1757 de 2015 (*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*), se entiende por **Rendición de Cuentas** el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades públicas y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo, cuya finalidad es la búsqueda de la transparencia de la gestión.

4.1.3 Componente Mejora de la Atención al Ciudadano

Procesos vinculados: Atención al Público, Gestión Comunicaciones y Personería Auxiliar.

Generalidades:

Para el presente componente, se evidencia espacios físicos con las señaléticas respectivas, la gestión de servicios en línea y la cualificación del talento humano que hace parte del proceso de Atención al Público.

En cuanto al aspecto normativo es de señalar que se cumplió con informar al usuario sobre la protección a sus datos personales, se evidencia actualización del normograma, formatos y procedimientos, así como la publicación de la carta de derechos.

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Observaciones:

Proceso de Atención al Público:

- En el subcomponente “Fortalecimiento de los Canales de Atención”, se sugiere definir con claridad las metas y acciones a desarrollar, buscando con ello la correspondencia con la actividad programada, por cuanto se estableció no solo la prestación de servicios virtuales sino la radicación de tutelas y derechos de petición ante diferentes instancias en línea, lo cual no fue cumplido y habría que determinar si dichas acciones dependen en exclusiva de la entidad o se deben vincular actores externos.
- En el Subcomponente “Relacionamiento con el ciudadano”, es menester tener presente que si bien en la página web de la entidad se observa un portafolio de servicios, el mismo no contiene la totalidad de trámites que se adelantan en la entidad y así mismo no se evidencia dicho portafolio en forma física, tal y como es establecido en la meta a realizar.

4.1.4 Componente Transparencia y Acceso a la Información

Procesos vinculados: Planificación Institucional, Grupo de trabajo Ley de Transparencia y Gestión Documental.

Generalidades:

Es de resaltar que la entidad cuenta con un grupo de trabajo para aspectos relativos a la Ley de Transparencia y que dentro de él se establece cronograma de trabajo el cual da cumplimiento a los compromisos adquiridos, lo cual se puede evidenciar en actas de reuniones, haciendo seguimiento y ajustes a la publicación de la información mínima requerida por la ley.

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			



NIT 890905211-1

No obstante, se presenta incumplimiento en cuanto a la elaboración de los instrumentos de gestión de la información (registro o inventario de activos de información), toda vez que dicha meta depende de la aprobación de las Tablas de Retención Documental por parte del Consejo Departamental de Archivo.

Los resultados detallados de la presente evaluación se describen en el anexo 1 “*Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*”.

Así mismo se señala, que si bien el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene dentro de sus componentes la “Racionalización de Trámites”, este no es incluido en el presente informe, dadas las consideraciones planteadas en el anexo Nro. 2 del presente.

Cordialmente,

DIGNA TUIRAN HOYOS

Jefe Oficina De Control Interno

- Anexo 1:** Seguimiento a las estrategias y acciones del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
Anexo2: Componente Racionalización de Trámites

PROYECTÓ: BICORREA		REVISÓ: DIGNA TUIRAN HOYOS	
CODIGO	FDPI014	VERSION	7
RESOLUCION	324	VIGENCIA	27/07/2020
CENTRO CULTURAL PLAZA LA LIBERTAD Carrera 53A N° 42-101 / Conmutador +57(4)384 99 99 - Fax +57(4) 381 18 47 Línea Gratuita: 018000941019 Email: info@personeriamedellin.gov.co / Pág: www.personeriamedellin.gov.co			

Anexo 1: Seguimiento a las estrategias y acciones del Plan anticorrupción y de Atención al Ciudadano

SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA DISTRITAL DE MEDELLIN								
OBJETIVO: Determinar el avance en el cumplimiento de las estrategias y actividades establecidas dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en sus cinco componentes. Así mismo, evaluar en qué grado se ajusta el Plan a la metodología establecida por la Guía "Estrategias de Construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano V.5"								Primer Seguimiento: Enero 1 a Abril 30
							X	Segundo Seguimiento: Mayo 1 a Agosto 31
								Tercer Seguimiento: Septiembre 1 a Diciembre 31
							Año Vigencia: 2023	
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	ACCIONES REALIZADAS	% DE AVANCE	EVIDENCIAS (META)	OBSERVACIONES
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 2023	Política proyectada y entregada. Ver proyecto correo evidencia 1	100%	Cumplida actividad programada	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias aportadas por el proceso responsable
	Publicación en página web de la política de gestión del riesgo en corrupción	Política publicada en página web		30 enero 2024	En fecha para cumplir 2024	66%	En fecha para cumplir 2024	En tiempo para su cumplimiento
	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 2024	En fecha para cumplir 2024	100%	Cumplida actividad programada	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias aportadas por el proceso responsable
	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 2023/ Seguimiento dos: Primeros 10 días hábiles de septiembre de 2023/ Seguimiento tres: Primeros 10 días hábiles de enero 2024	En el mes de mayo se realizó informe de seguimiento al mapa de riesgos y PAAC	100%	Cumplida actividad programada	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias aportadas por el proceso responsable

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 2023	Se envía comunicación ver evidencia 2	100%	Cumplida actividad programada	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias aportadas por el proceso responsable
	sensibilización y acompañamiento para la elaboración del mapa de riesgos en corrupción	sensibilización y acompañamientos efectuados	Jefe Oficina Planeación	Noviembre 30 2023	Lista de participantes ver evidencia 3	100%	Cumplida actividad programada	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias aportadas por el proceso responsable
	Presentación de propuestas de mapas de riesgos	Mapas de riesgos con propuestas presentados	líderes de procesos	Noviembre 30 2023	Recepción de proyectos mapas y planes ver evidencia 4	100%	Cumplida actividad programada	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias aportadas por el proceso responsable
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 2023	El PAAC el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.fue modificado por la ley 2195 de 2022 YA NO SE HACE PAAC	100%	No se hace construcción del PAAC en atención a lo dispuesto en la norma en cita	No se hace construcción del PAAC en atención a lo dispuesto en la norma en cita
	Publicación en página web de Plan anticorrupción y atención al ciudadano 2023	Política publicada en página web	Jefe Oficina Planeación	Enero 30 2024	El PAAC el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.fue modificado por la ley 2195 de 2022 YA NO SE HACE PAAC	100%	No se hace publicación del PAAC en atención a lo dispuesto en la norma en cita	No se hace publicación del PAAC en atención a lo dispuesto en la norma en cita
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 2023	Se remite comunicación a todos los líderes para el monitoreo dos , de agosto 2023 (evidencia uno)	100%	Se remite comunicación a todos los líderes para el monitoreo tres de diciembre 2023 ver evidencia 5	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
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 2023/ Seguimiento dos Primeros 10 días hábiles de septiembre de 2023/ Seguimiento tres Primeros 10 días hábiles de enero	En el mes de enero de 2024 se realizó informe de seguimiento al mapa de riesgos y PAAC.	100%	Ver informe de seguimiento enviado a los líderes de proceso	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

				2024				
Información de calidad y en lenguaje comprensible	Definición del equipo de Rendición de Cuentas	Equipo Definido	Líder del Proceso GC-	Febrero 28 / 2023	Informe de Rendición de Cuentas	100%	Aporta Informe de Rendición de Cuentas desde el 01/01/2023 al 30/04/2023.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	Revisión del estado de la rendición de cuentas de la entidad	Revisión	Líder del Proceso GC-	Marzo 31 / 2023	Informe de Rendición de Cuentas	100%	Aporta Informe de Rendición de Cuentas desde el 01/01/2023 al 30/04/2023.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	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 / 2023	Informe de Rendición de Cuentas	100%	Aporta Informe de Rendición de Cuentas desde el 01/01/2023 al 30/04/2023.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Programación rendición cuentas	Cronograma	Líder del Proceso GC-	Febrero 28 / 2023	Cronograma	100%	Cumplida	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	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	Informe de Rendición de Cuentas	100%	Aporta Informe de Rendición de Cuentas desde el 01/01/2023 al 30/04/2023.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	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 / 2023	Se continúa realizando esta actividad a través de los distintos canales que tenemos en la entidad, con especial énfasis en la estrategia digital, contenidos noticiosos, gestión con medios y	100%	Desde todos los medios: Radio, Prensa, sitio web, televisión, territorio, redes sociales. Evento macro con Concejales.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

					estrategia voz a voz			
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	Mayo 31 / 2023	Según la planeación en el programa de Comunicación Interna, se realizó la campaña para el público interno donde se incentivó la participación de todos los líderes de los procesos, para aportar la información de cada uno de los procesos en la rendición de cuentas y se sensibilizó a funcionarios y contratistas sobre que es la rendición de cuentas, para que sirva y a quien va dirigida.	100%	Campaña realizada	Campaña con evidencias
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Evaluación de jornada de rendición de cuentas	Evaluación efectuada	Líder del Proceso GC-	Julio 31 / 2023	Se evalúa la jornada de rendición de cuentas en el círculo de calidad de Gestión de Comunicaciones, acta # 02 del 27 de febrero del 2023 y evidencias del desarrollo del evento publicadas en el SIP.	100%	Acta Círculo de Calidad # 02 del 27 de febrero del 2023.	Acta Círculo de Calidad # 02 del 27 de febrero del 2023.
	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 / 2023	En varios comités directivos, se toman decisiones frente al proceso de rendición de cuentas, donde la más relevante para el 2023, es la publicación	100%	Toma de Decisiones	Acta Comité Directivo

					de un contenido especial como informe de gestión, en los medios de comunicación donde se cuente lo más relevante del cuatrienio 2020 – 2024.			
Subcomponente 1 Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico	Estudiar y Definir la incorporación de nuevos servicios al ciudadano mediante la plataforma tecnológica en línea para atención que ofrece la entidad	Servicios de acción de Tutela Asesoría y Derecho de petición en línea incorporados	Líder proceso Atención Publico /	31 diciembre 2023	Se está en proceso de Estudio de los nuevos servicios a incluir en la plataforma. Para ello la Personería inicio los estudios y contrataciones ellos.	100%	3 reuniones en el mes de Julio con la empresa responsable de implementar los servicios en la Plataforma Personería en línea	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los Canales de Atención	Actualizar y difundir el portafolio de servicios a la comunidad.	Portafolio Actualizado y difundido a la comunidad	Líder proceso Atención Publico // Líder de Gestión en comunicaciones/	Permanente	Atención al Público: Se actualizó el Manual con los requisitos mínimos para prestar el servicio, siendo aprobados por Planeación. Gestión de Comunicaciones: no informo nada al respecto.	100%	Atención al Público: Se aportan evidencias de la publicación del manual de requisitos mínimos para atención al usuario. En proceso de sacar la cartilla física.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	Contar con los espacios físicos adecuados y 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 Publico / Personería Auxiliar	Permanente	Personería Auxiliar: Actualmente la entidad cumple con la señalización según la norma. Atención Al Público: Zona de atención al Público cumpliendo con normatividad en salud y señalizada.	100%	Se aportan evidencias de la señalética de la entidad y en la zona de atención al publico	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

	<p>Prestar algunos servicios en línea, donde se garantice el servicio con la entrega del producto al usuario y la respectiva documentación conforme al sistema de gestión de la calidad</p>	<p>Herramienta tecnológica desarrollada e implementada radicando acciones de Tutela ante la Rama Judicial y peticiones ante las diferentes entidades</p>	<p>Líder proceso Atención Público /</p>	<p>31 Diciembre de 2023</p>	<p>En la actualidad se están prestando cuatro servicios en línea. Se está en proceso de Estudio de los nuevos servicios a incluir en la plataforma</p>	<p>70%</p>	<p>3 reuniones en el mes de Julio con la responsable de implementar los servicios en la Plataforma Personería en línea, con la entrega del producto al usuario con la respectiva documentación</p>	<p>Se evidencia que no hay correspondencia entre la actividad y, la meta, toda vez que en esta última establecen la radicación de acciones de tutela ante la rama judicial, así como los derechos de petición.</p>
	<p>Dar tratamiento conforme al Sistema de Gestión de la Calidad a los servicios No conformes y QRS</p>	<p>Tratamiento efectivo de los servicios no conformes, quejas, reclamos y sugerencias</p>	<p>Líder proceso Atención Público</p>	<p>Permanente</p>	<p>En la actualidad se vienen haciendo en forma permanente su Tratamiento. En cada círculo de calidad se realiza análisis de causa y las acciones de mejora.</p>	<p>100%</p>	<p>Servicios no conformes y PQRS a la fecha cerradas y con tratamiento. Actas de círculo de calidad del periodo con el informe de PQRS</p>	<p>Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas.</p>
<p>Subcomponente 3 Talento Humano</p>	<p>Cumplimiento de procesos de selección del personal basados en competencias orientadas al servicio y conforme a la normatividad vigente, para el personal responsable de la atención al público</p>	<p>Procesos eficientes de selección personal</p>	<p>Líder proceso Atención Público/ Personería Auxiliar y Talento Humano</p>	<p>Permanente</p>	<p>Gestión contractual: se valida que los futuros contratistas cumplan con las condiciones de formación académica y experiencia mínima exigida en los estudios previos (los cuales firma el futuro supervisor), para realizar esto, se verifican las respectivas hojas de vida y se expide el correspondiente certificado de experiencia e idoneidad. Gestión del Talento Humano: Los procesos de selección de los servidores del nivel Profesional Universitario y de los asistenciales de</p>	<p>100%</p>	<p>Gestión contractual: Se evidencia pantallazos de los correos electrónicos con los que realizan los filtros a los documentos cargados en SECOP II de los contratistas</p>	<p>Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas</p>

					<p>carrera administrativa tanto en el proceso Atención al Público, como en los demás procesos de la Entidad, se realiza por concurso de méritos establecido por la Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, de acuerdo al manual de funciones de la Entidad. Los Profesionales Universitarios de carrera administrativa que son adscritos al proceso de Atención al público, deben tener título profesional como abogado y mínimo Veinticuatro (24) meses de experiencia profesional y/o relacionada, la cual es verificada en el proceso de admisión al concurso. Para el caso de los servidores de rol asistencial de carrera administrativa y nombramiento provisional y para abogados provisionales, se realiza la revisión y análisis del cumplimiento de requisitos para el proceso de selección, mediante verificación de los soportes de estudios y experiencia laboral entregados por la persona que va a ser contratada al Proceso de Gestión de talento humano, para realizar la</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>respectiva verificación y cumplimiento de los requisitos de acuerdo al manual de funciones.</p> <p>Los abogados - Profesionales Universitarios de carrera y provisionales, tendrán asignadas las mismas funciones de los profesionales universitarios - abogados - de las otras dependencias, procesos o unidades de la Entidad, y además, tienen asignadas las siguientes:</p> <p>FUNCIONES ADICIONALES - ATENCIÓN AL PÚBLICO:</p> <p>1. Participar en el proceso de atención al público de acuerdo con los lineamientos y estándares institucionales definidos en el sistema de gestión de la calidad de la entidad, verificando la calidad de la prestación del servicio y la gestión de turnos en las diferentes sedes de atención de la entidad y conforme las políticas definidas institucionalmente.</p> <p>2. Realizar las actividades de asesoría y asistencia al ciudadano en los asuntos de competencia de la entidad de</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>conformidad con los parámetros y lineamientos institucionales</p> <p>3. Coordinar el servicio al ciudadano de asesoría y elaboración de acciones de tutela para garantizar el goce efectivo de los derechos, de conformidad con los lineamientos y políticas institucionales.</p> <p>4. Coordinar, bajo las directrices del Personero Delegado asignado para la Atención al Público, el proceso de recepción de correspondencia y de los canales de ingreso de solicitudes a la entidad, así como el reparto a las dependencias de acuerdo con las normas, procedimientos y caracterizaciones definidos institucionalmente.</p> <p>5. Realizar la recepción de las declaraciones a las víctimas, como etapa previa a su valoración por parte de la Entidad competente, para ser estimados por la Unidad de Registro, teniendo en cuenta los procedimientos establecidos por la Entidad dentro de los parámetros definidos en la normatividad vigente.</p> <p>6. Realizar, si fuere</p>		
--	--	--	--	--	---	--	--

					<p>designado para ello, el proceso de verificación de la inscripción de las víctimas de la violencia en el registro único de víctimas (RUV) y efectuar la orientación necesaria frente a los programas y servicios a los cuales tienen derecho de acuerdo con las normas y procedimientos establecidos.</p> <p>De acuerdo al manual de funciones de la Entidad, Los servidores del rol asistencial de carrera administrativa y provisional que hacen parte del proceso de Atención al Público tienen el mismo propósito principal de los asistenciales de los demás procesos, dependencias o unidades de la entidad; es decir que, en la Personería Distrital de Medellín los servidores de rol asistencial pueden ser adscritos a cualquier proceso sin necesidad de tener una formación especial o adicional para estar en Atención al Público.</p> <p>Es importante tener en cuenta que la distribución de la planta de cargos de la entidad es global.</p> <p>Atención al público: Se</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					<p>oficiara nuevamente a talento Humano solicitando cumplimiento de las competencias al momento de nombrar personal para la atención al público</p> <p>Solicitud de capacitación en competencias orientadas al servicio.</p> <p>Charlas dictadas a los funcionarios de atención al público en diferentes temas de interés y relacionados con el servicio.</p>		<p>Atención al público: Las charlas se evidencian en las actas de los círculos de calidad aportados, Enero, Febrero y Marzo</p>	
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	Mantener publicado en puntos estratégicos información a la comunidad sobre la protección a sus datos personales	Información publicada	Líder proceso Atención Público / Líder de Gestión en comunicaciones	Permanente	<p>Atención al Público: Avisos en cada puesto de trabajo sobre la protección de datos personales.</p> <p>Gestión de Comunicaciones: no informo nada al respecto.</p>	100%	<p>Atención al Público: Se evidencia en las fotografías que aportan de la señalética que se encuentra en los cubículos de atención</p>	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	Revisar y actualizar si es del caso los requisitos legales en la Documentación del proceso.	Nomograma, Manual Listado de servicios y formatos actualizados con la normatividad vigente	Líder proceso Atención Público	Permanente	Cada Círculo de Calidad, se verifica los requisitos legales y se actualiza la documentación requerida.	100%	<p>Atención Al Público: Actas de círculo de calidad actualizando el objetivo del proceso, se está en proceso de actualización de los procedimientos, Manual listado de servicios normas y formatos en forma periódica.</p>	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	Mantener actualizada la carta de derechos y deberes	Carta de trato digno al usuario con los derechos de los usuarios y lo medios para garantizarlo. Charlas con la comunidad ofertando servicios	Líder proceso Atención Publico	Permanente	Carta de Derechos y Deberes ubicada en un lugar visible para todos los usuarios en la Oficina de Atención al público y en donde fácilmente cualquier usuario lo pueda leer.	100%	Atención al Público: Se evidencia en las fotografías que aportan	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	Mantener actualizada la señalética corporativa en la oficina de atención al Público de la sede principal	Correcta Señalética	Líder proceso Atención Publico/ G Bienes Administrativos/ G Comunicaciones	Permanente	Gestión Bienes Administrativos: Actualmente la entidad cumple con la señalización según la norma. Atención al Público: señalización debida en la zona de atención al Público	100%	Gestión Bienes Administrativos: Se evidencia en las fotografías que aportan. Atención al Público: Se evidencia en las fotografías que aportan.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	Portafolio de servicio disponible para los usuarios	Portafolio disponible en forma física y virtual	Líder proceso Atención Publico	Permanente	Manual de Listado de servicios publicado en la Página Web	70%	Cumplida parcialmente	Si bien en la página de la entidad se puede observar el portafolio de servicios, es menester tener en cuenta que en el mismo se encuentra incompleto frente a la totalidad de servicios que presta la entidad. Así mismo, no se aporta evidencias del portafolio en físico disponible.
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 2023	Cumplida se anexa evidencia	100%	Se anexa cronograma de reuniones 2023	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

	Efectuar reuniones programadas en el cronograma	Se realizaran 4 reuniones al año	Jefe Oficina Planeación	Marzo 31/ junio 30/ septiembre 30/ diciembre 15 2023	Cumplida la correspondiente a 31 de marzo, 13 de junio de 2023. se anexa evidencia	100%	Se evidencia cumplimiento conforme a las actas aportadas	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
	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 2023	Cumplida la correspondiente a 30 de julio de 2023 se anexa evidencia	100%	Se evidencia en informe del 15-12-2023	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
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 y Jefe de Gestión Jurídica	30 de noviembre de 2023		100%	Se evidencia Manual de Derecho de Petición ajustado.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
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 de Ley de Transparencia	30 de noviembre de 2023		0%	En construcción, dado que se está a la espera de aprobación del Consejo Departamental de Archivo	No se ha cumplido con la actividad.
4. Criterio diferencial de accesibilidad	Seguimiento y evaluación de herramientas para el acceso diferencial a la información	Herramientas verificadas	Grupo de trabajo de Ley de Transparencia	30 de noviembre de 2023.		100%	Se evidencia cumplimiento en la página web de la entidad.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas
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	Solicitudes identificadas y clasificadas	Personería auxiliar y grupo de gestión	30 de noviembre de 2023		100%	Se evidencia cumplimiento en informe del mes de diciembre de 2023.	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

	información.							
	Seguimiento a la implementación de la normativa en transparencia y acceso a la información pública	Informe de seguimiento	Jefe Oficina Planeación	15 de diciembre de 2023		100%	Se evidencia cumplimiento en informe del 15/12/2023	Se evidencia cumplimiento de la actividad, conforme a las evidencias revisadas

Anexo 2. Componente Racionalización de Trámites

Componente Racionalización de Trámites

No se incluyen en el PAAC 2022, estrategias o acciones dentro del componente “Racionalización de Trámites”, pues la Oficina de Planeación argumenta que: *“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.”*

Ahora bien, desde finales de la vigencia 2018, la Oficina de Control Interno compartió con la Alta Dirección y la Oficina de Planeación, concepto técnico del Departamento Administrativo de la Función Pública (Rdo20185010311951), respecto al registro de algunos de los servicios de la personería en el Sistema Único de Información de Trámites - SUIT, y que señala:

“... en lo que respecta a las funciones que desarrollan las Personerías, de conformidad a lo preceptuado en las Leyes 136 de 1994, 850 de 2003, 1448 de 2011, 1437 de 2011, 1551 de 2012, 1755 de 2015 y 1757 de 2015 y Decreto Ley 019 de 2012, Decretos 2150 de 1995, 1333 de 1986 y 4800 de 2011, el Departamento Administrativo de la Función Pública adoptó los siguientes trámites con el fin de que los mismos sean registrados como únicos por todas las Personerías de las ciudades y municipios del país:

- 5 67245: Inscripción y registro de veedurías ciudadanas y red de veedurías ciudadanas**
- 6 67246: Asistencia Jurídica**
- 7 67247: Declaración de víctima de conflicto armado**
- 8 67248: Orientación y Seguimiento a derecho de Petición”**

Ante este concepto, y considerando el llamado realizado por la Oficina de Control Interno en el comunicado con CITESE 20180113633963EI, el señor Personero manifestó dentro del Comité de Coordinación de Control Interno del día 12 de diciembre de 2018, la importancia de cumplir con estas directrices y solicitó a la Oficina de Planeación proceder con las gestiones pertinentes.

Con base en lo anterior, se solicitó concepto a la oficina de Gestión Jurídica de la Personería de Medellín, el cual es expedido con fecha 24 agosto de 2020 a través de CITESE: 2020011872079EI, firmado por el líder de dicho subproceso doctor Pablo Andres Murillo Posso, en el cual uno de esos apartes señala: “Con todo lo

anterior y de acuerdo con la misión constitucional adjudicada al Ministerio Público del que hacen parte las Personerías Municipales, la misión institucional definida por la Personería de Medellín, las funciones asignadas por la ley, y las definiciones determinadas por el DAFP, consideramos que efectivamente no es necesario que la Personería de Medellín registre en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT, lo relacionado con las asesorías, capacitaciones, acompañamiento y apoyo en asuntos de competencia de las instituciones públicas que cumplen funciones administrativas, por ser estas funciones inherentes a aquellas, tal como lo indica el DAFP en el concepto emitido y del que hemos venido tratando: “... Porque lo que busca el SUIT es que se registren los trámites y procedimientos propios de la entidad que estén asociados a procesos misionales y no los comunes...”.

Con fundamento en el concepto jurídico anterior, nos acogemos a lo planteado en el mismo, en el sentido de no incluir este componente en el presente reporte.