

20-52.01

DIRECCION DE CONTROL INTERNO					
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
ENERO-ABRIL DE 2020					
La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la Personería Distrital de Buenaventura, con corte al 30 de abril de 2020, donde se evalúan el cumplimiento de cada una de las actividades propuestas en el mismo.					
COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDAD CUMPLIDA	RESPONSABLES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1.1 Identificar para cada proceso los posibles riesgos de corrupción que pueden afectar el normal funcionamiento de los procesos	La entidad identificó los riesgos de corrupción para todos los procesos	Todos los Procesos	100%	
	1.2 Realizar monitoreo al comportamiento del riesgo anticorrupción	Se realizó seguimiento a los 12 riesgos de corrupción evidenciando que se ejecutan las actividades para prevenir su materialización.	Todos los procesos	100%	
	1.3 Socializar por los diferentes medios de comunicación de la entidad el Código de Integridad a los funcionarios.	El código de integridad se encuentra publicado en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	100%	
	1.4 Publicación del mapa de riesgo de corrupción	El mapa de riesgo de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad	Oficina Asesora de Planeación	100%	

	1.5 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	La Oficina de control interno realizó seguimiento a los 12 riesgos de corrupción, sin evidenciar la materialización de ninguno	Oficina de Control Interno	100%	
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	2.1 Mantener habilitado formulario para la PQRS en la Página Web.	El formulario de pqrs se encuentra habilitado, en el cual se reciben requerimientos de los ciudadanos y se reenvía al funcionario competente para su trámite.	Profesional Universitario en la TICS	100%	
	2.2 Tramitar las PQRS, que se reciben a través de la página Web de la entidad.	Las pqrs recibidas por medio de la página web son tramitadas por los funcionarios asignados de acuerdo al tema o inquietud del usuario	Todos los proceso	100%	
RENDICION DE CUENTAS	3.1 Definir el cronograma del conjunto de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.	La oficina asesora de planeación mediante reunión directiva solicitó informe de gestión de la vigencia 2019, ejecución de plan de acción e informe de indicadores	Oficina Asesora de Planeación	100%	
	3.2 Recepción, análisis de la información y elaboración de informe de rendición de cuentas.	El jefe de planeación consolidó los informes de cada uno de los procesos para la elaboración del informe de gestión 2019, el cual fue socializado y aprobado.	Líderes de proceso Oficina Asesora de Planeación	100%	
	3.3 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con la comunidad.	El informe de gestión fue publicado en la página web de la entidad y enviado a los diferentes entes de control y honorables concejales del Distrito. La audiencia pública no fue	Despacho, Oficina Asesora de	100%	

		posible realizarla por factores presupuestales, antes de la declaratoria de emergencia por el Covid-19, por lo cual se divulgó por los medios que la entidad tiene establecidos.	Planeación		
	3.4 Informar de manera permanente a la comunidad a través de los diferentes medios como son: página web, radio, televisión, foros, redes sociales, la gestión realizada por la entidad.	La entidad realiza divulgación de la gestión por medio de la página web, redes sociales, radio y televisión.	Despacho, Técnico de Apoyo en comunicación, Profesional Universitario en las TICS	100%	
	3.5 Realizar actualización permanente de la información en la página web de la Entidad con los diferentes informes.	Los diferentes procesos realizan el envío de la información al Profesional de las TICS quien a su vez realiza la publicación en la página web. Mediante verificación se observó que el proceso financiero no ha realizado publicación de su información durante la vigencia 2020.	Líderes de proceso Y Profesional Universitario en las TICS	60%	
	3.6 Evaluación de la jornada de rendición de cuentas	Esta actividad no pudo ser ejecutada puesto no se realizó audiencia pública de rendición de cuentas, se elaboró el informe y se publicó en la página web,	Oficina asesora de Planeación	0%	

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA	4.1 Capacitar a los servidores públicos de la Personería Distrital en la atención al usuario	Esta actividad se encuentra planeada para el mes de agosto	Directora Administrativa y Financiera		
	4.2 Capacitar sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos y atención de los ciudadanos.	Esta actividad se encuentra planeada para el mes de agosto	Dirección Financiera y Administrativa		
	4.3 Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de atención al ciudadano.	Desde que se decretó la emergencia sanitaria por la pandemia por Covid 19, la Personería Distrital realiza atención a sus usuarios mediante los medios virtuales, como correos, llamadas telefónicas, chat virtual, página web. Esta información fue divulgada en la cartelera informativa, en las redes sociales y en los diferentes medios como son radio y televisión.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Profesional Universitario en las TICS	100%	
	4.4 Realizar informe de seguimiento a la prestación de la atención en la entidad	Durante el primer cuatrimestre se tramitaron un total de 124 requerimientos ciudadanos y atención a usuarios, conforme a información reportada por los procesos.	Control Interno	60%	Se recibió información de los procesos: Ministerio Público, Infancia y adolescencia, vigilancia de la conducta oficial, dirección financiera. El proceso de participación ciudadana solo

					suministró la información del mes de abril, la personería delegada para derechos humanos no reportó ningún caso, Siendo este el proceso que más casos atiende en la institución. Por lo tanto se evidencia una debilidad en el monitoreo.
	4.5 Garantizar la accesibilidad a los usuarios de los servicios brindados tanto presencial como virtual.	La Personería Distrital garantiza la atención a los usuarios mediante los diferentes medios.	Despacho, personeras delegadas, Dirección financiera, Profesional universitario TIC	100%	
	4.6 Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, para restitución de derechos	Se atendieron cuatro (4) casos de reacción inmediata por parte del delegado para Derechos Humanos como son; 1. Confinamiento: Comunidad del resguardo indígena de la comunidad Wounnan Cabeceras o puerto Pizarro. 2. Hecho: Victimizante amenaza, Sra. Anyela Gisel. 3. Víctima: Sandra Patricia Cuero, hecho victimizante	Despacho, Personera Delegada para la protección de los derechos humanos y el interés público	100%	

		amenaza. 4. Víctima Jonathan Klínger Suárez, hecho victimizante amenaza.			
	4.7 Asesorar, acompañar, orientar en acciones y mecanismos de protección de los derechos humanos, participación ciudadana y defensa del interés público	Durante el primer cuatrimestre se tramitaron un total del 124 requerimientos ciudadanos y atención a usuarios.	Despacho y Personeras delegadas	60%	Esta actividad está programada para que mensualmente cada personero delegado suministre la información de los casos atendidos, sin embargo no se recibió de manera oportuna, sino al final del cuatrimestre. Se recibió información de los procesos: Ministerio Público, Infancia y adolescencia, vigilancia de la conducta oficial, Dirección Administrativa y Financiera. El proceso de participación ciudadana solo suministró la información del mes de abril, no reportó ningún requerimiento tramitado la personería delegada para derechos humanos, siendo este el

					proceso que más casos atiende en la institución. Por lo tanto se evidencia una debilidad en el monitoreo.
	4.8 Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario	Esta actividad está programada para el segundo semestre	Personeras delegadas y Jefe Oficina Asesora de Planeación		
	4.9 Realizar seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas en la entidad para identificar oportunidad de mejora en la prestación de los servicios	Durante el primer cuatrimestre se tramitaron un total del 124 requerimientos ciudadanos y atención a usuarios.	Jefe de Control Interno	60%	Los proceso no entregaron la información mensual por lo tanto no fue posible realizar el seguimiento efectivo, además el proceso de participación ciudadana solo envió lo tramitado en el mes de abril y el proceso de derechos humanos no envió la información.
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	5.1 Verificación y seguimiento a la publicación de la información mínima requerida por la ley y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Mediante verificación de la página web se observó un cumplimiento del 70% de los requisitos.	Jefe oficina Asesora de Planeación	70%	

	5.2 Publicación de la contratación en el SECOP conforme a las normas de contratación vigentes	Se publicaron 18 contratos celebrados en la plataforma Secop durante el primer cuatrimestre	Director (a) administrativa y financiera	100%	
	5.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada (Art. 20 Ley 1712)	Esta actividad se encuentra planeada para el mes de agosto	Directora Administrativa financiera y de Gestión documental		
	5.4 Tramitar con diligencia y oportunidad las peticiones, quejas y reclamos recibidas en los diferentes medios habilitados por la entidad	Durante el primer cuatrimestre se tramitaron un total del 124 requerimientos ciudadanos y atención a usuarios.	Todos los procesos	60%	El proceso de participación ciudadana solo envió lo tramitado en el mes de abril y el proceso de derechos humanos no envió información sobre los requerimientos atendidos.
	5.5 Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: No. de solicitudes recibidas, No. de solicitudes trasladadas, tiempo de respuesta en cada solicitud, No. de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	No fue posible realizar esta actividad por parte de la oficina asesora de planeación, toda vez que los procesos no enviaron la información de manera oportuna cada mes.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	0%	La entidad está implementando un aplicativo para registrar la atención a usuarios y tramite de pqr's con el objetivo de contar con una información oportuna, monitorear de forma efectiva y realizar las alertas

					tempranas.
INICIATIVAS ADICIONALES	6.1 Fortalecimiento de la apropiación del código de integridad mediante una campaña de divulgación.	Esta actividad se encuentra planeada para el mes de septiembre	Directora Administrativa y Financiera		

CONCLUSIONES

La Personería Distrital de Buenaventura está avanzando en la ejecución de las actividades propuestas en el plan anticorrupción y de atención ciudadana 2020, pese a la situación que se vive actualmente por el aislamiento preventivo obligatorio la entidad brinda la atención a los usuarios de manera virtual, disponiendo medios como son la página web, correo institucional y líneas telefónicas para que realicen cualquier tipo de solicitud en beneficio de la defensa de los derechos humanos. En este sentido se realizan semanalmente reuniones directivas donde cada personero delegado hace un resumen de los casos atendidos durante la semana, se definen estrategias y se buscan oportunidades de mejora. Actualmente se habilitó en la página web el chat virtual el cual es un nuevo medio que permitirá ampliar los canales de atención.

Sin embargo, se evidencia una debilidad en el seguimiento que cada líder de proceso debe realizar a la atención ciudadana que está brindando, si bien es cierto se evidencia una dinámica muy activa en la atención que se brinda a los usuarios, es necesario monitorearla y medirla. Eso se logra a través de las herramientas de seguimiento que la oficina de planeación ha establecido, en este caso se definió un formato para seguimiento a las pqr's y atención a usuarios el cual debe ser diligenciado y enviado mensualmente a la oficina de planeación, situación que no se ha cumplido por ninguno de los procesos. Por tal motivo la oficina asesora de planeación está liderando la implementación de un aplicativo que permitirá gestionar, monitorear, medir y evaluar la atención a los usuarios, verificar el cumplimiento de los términos definidos en la ley para su atención y la efectividad del servicio.



Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

De las 23 actividades programadas se han ejecutado 15 que corresponde al 65 %, se ejecutaron parcialmente 6 actividades y no se ejecutaron 2 actividades.

Original Firmado

MONICA ESTUPIÑAN PAREDES

Jefe de Control Interno