

20-52.01

Doctor: EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA					
Personero Distrital de Buenaventura					
Fecha de presentación: enero de 2021					
OFICINA DE CONTROL INTERNO					
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
SEPTIEMBRE- DICIEMBRE 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 diciembre 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 realiza seguimiento a los riesgos de corrupción cada cuatro meses sin identificar la materialización de ningún riesgo hasta la fecha	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 http://www.personeriabuenaventura.gov.co/index.php/la-personeria/integridad	Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	100%	

Tus derechos, nuestro compromiso

	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 http://www.personeriabuenaventura.gov.co/images/pdf/control_interno/matriz-riesgos-personeria-2020.pdf	Oficina Asesora de Planeación	100%	
	1.5 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	La Oficina de control interno realizó seguimiento a los 14 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 pqs se encuentra habilitado, en el cual se recepcionan 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 pqs 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%	

	<p>3.3 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con la comunidad.</p>	<p>El informe de gestión fue publicado en la página web de la entidad: http://www.personeriabuenaventura.gov.co/images/pdf/control_interno/informedegestionvigencia-2019.pdf y enviado a los diferentes entes de control y honorables concejales del Distrito. La audiencia pública no fue 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.</p>	<p>Despacho, Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>100%</p>	
	<p>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.</p>	<p>La entidad realiza divulgación de la gestión por medio de la página web, redes sociales, radio y televisión. El Personero concede entrevista a medios de comunicación para dar a conocer a la comunidad diferentes temas que se avanza en el proceso misional.</p>	<p>Despacho, Técnico de Apoyo en comunicación, Profesional Universitario en las TICS</p>	<p>100%</p>	
	<p>3.5 Realizar actualización permanente de la información en la página web de la Entidad con los diferentes informes.</p>	<p>Se realizó ajustes en la página web con el fin de dar cumplimiento a la ley de transparencia y acceso a la información, fue actualizada la información con el fin de mejorar los resultados obtenidos en auditoría realizada por la Procuraduría General.</p>	<p>Líderes de proceso Y Profesional Universitario en las TICS</p>	<p>90%</p>	

	3.6 Evaluación de la jornada de rendición de cuentas	Esta actividad no pudo ser ejecutada puesto que 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 no fue posible realizarla, se solicitó apoyo a instituciones como el SENA y la Caja de compensación familiar, sin embargo no se ha recibido respuesta satisfactoria. La entidad no la realizó por la falta de recursos.	Directora Administrativa y Financiera	0%	
	4.2 Capacitar sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos y atención de los ciudadanos.	Esta actividad no fue posible realizarla, se solicitó apoyo a instituciones como el SENA y la Caja de compensación familiar, sin embargo no se ha recibido respuesta satisfactoria. La entidad no la realizó por la falta de recursos.	Dirección Financiera y Administrativa	0%	
	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 del 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, a partir del mes de septiembre se inició con atención presencial. Se elaboran los boletines de	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Profesional Universitario en las TICS	100%	

		prensa los cuales son publicados por los diferentes medios de comunicación.			
	4.4 Realizar informe de seguimiento a la prestación de la atención en la entidad	Durante el periodo de septiembre a diciembre se recibieron un total de 379 solicitudes para atención a usuarios, los cuales fueron atendidos por los delegados	Control Interno	100%	
	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	El Delegado de derechos humanos y su equipo de trabajo actúan con inmediatez ante situaciones de extrema vulneración de los derechos realizando la orientación y asesoría en los diferentes casos que llegan a la Personería.	Despacho, Personera Delegada para la protección de los derechos humanos y el interés público	100%	
	4.7 Asesorar, acompañar, orientar en acciones y mecanismos de protección de los derechos humanos, participación ciudadana y defensa del interés público	Durante el periodo de septiembre a diciembre se recibieron un total de 379 solicitudes para atención a usuarios. El servicio más solicitado por los usuarios fue la toma de declaración, seguido por asesoramiento jurídico.	Despacho y Personeras delegadas	100%	

	4.8 Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario	Se realizó encuesta de satisfacción de usuarios obteniendo un resultado positivo en cuanto a la percepción del servicio recibido.	Personeras delegadas y Jefe Oficina Asesora de Planeación	100%	
	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 periodo de seguimiento se recibieron un total de 43 requerimientos ciudadanos.	Jefe de Control Interno	80%	
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.	Se modificó link de transparencia y acceso a la información conforme a la ley de transparencia, se actualizó la información con el fin de obtener mejores resultados en auditoría realizada por la Procuraduría General, cuyos resultados hasta la fecha no han sido reportados.	Jefe oficina Asesora de Planeación	100%	
	5.2 Publicación de la contratación en el SECOP conforme a las normas de contratación vigentes	Durante el periodo de seguimiento se publicaron 6 procesos contractuales, de los cuales uno (1) fue liquidado y dos (2) terminado anormalmente, tres (3) fueron celebrados.	Director (a) administrativa y financiera	100%	

	5.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada (Art. 20 Ley 1712)	Se realizó actualización en el índice de información clasificada y reservada la cual se encuentra publicada en la página en el link de transparencia	Directora Administrativa financiera y de Gestión documental	100%	
	5.4 Tramitar con diligencia y oportunidad las peticiones, quejas y reclamos recibidas en los diferentes medios habilitados por la entidad	Durante el periodo de seguimiento se recibieron un total de 43 requerimientos ciudadanos.	Todos los procesos	80%	
	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.	Durante el periodo de septiembre a diciembre se recibieron un total de 379 solicitudes para atención a usuarios. El servicio más solicitado por los usuarios fue la toma de declaración, seguido por asesoramiento jurídico.	Jefe Oficina Asesora de Planeación	100%	
INICIATIVAS ADICIONALES	6.1 Fortalecimiento de la apropiación del código de integridad mediante una campaña de divulgación.	Mediante actividad de reinducción llevada a cabo los días 21 y 22 de septiembre, se realizó sensibilización del código de integridad para todos los funcionarios de la Personería.	Directora Administrativa y Financiera	100%	



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

CONCLUSIONES

La Personería Distrital ejecutó el 89% de las actividades programadas en el plan anticorrupción de la vigencia 2020, toda vez que de las 28 actividades programadas, se ejecutaron 25.

Dos (2) de las actividades sin ejecutar corresponden a capacitaciones programadas las cuales no se llevaron a cabo por la situación financiera que atraviesa la entidad debido a la disminución en las transferencias de la Alcaldía. Sin embargo, la dirección financiera realizó gestión para recibir apoyo de otras instituciones que capacitan en los temas requeridos, sin recibir respuesta satisfactoria por parte de éstas instituciones.

De igual forma no se realizó evaluación de la jornada de rendición de cuentas, toda vez que no hubo audiencia pública debido al aislamiento obligatorio decretado por el gobierno nacional desde el mes de marzo por la pandemia del Covid 19.

La entidad ya cuenta con un chat en línea que tiene como objetivo crear un contacto directo con los usuarios para responder cualquier tipo de inquietud.

Se continúa con la puesta en marcha del software Sprodeh, el cual es una herramienta tecnológica que permitirá contar con estadísticas actualizadas en los diferentes servicios que presta la Personería, como también el trámite que se realiza en las peticiones y el cumplimiento en los términos.

Se realiza publicación de noticias de forma permanente, así como la publicación de los informes elaborados por los procesos.

Original firmado
MONICA ESTUPIÑAN PAREDES
Jefe de Control Interno

Tus derechos, nuestro compromiso