

## **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

### **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

**EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA**  
**PERSONERO DISTRITAL**

**BUENAVENTURA**

**2021**

*Tus derechos, nuestro compromiso*

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA- 2021 ACTUALIZACION N° 5**

### **PRESENTACIÓN**

Con el objetivo de fortalecer el trabajo institucional de nuestra Entidad, además conscientes de los fines esenciales del Estado y que la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los Estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos, la **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA** ha desarrollado el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011.

### **MISION**

La Personería del Distrito Especial de Buenaventura es un órgano de control con enfoque social que contribuye a la construcción de una cultura de paz territorial, a través de la solución pacífica y concertada de los diferentes conflictos sociales, ejerciendo la protección, defensa y promoción de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial, la prestación eficiente de los servicios públicos y velando por una participación ciudadana efectiva.

### **VISION**

Para el año 2024, la Personería del Distrito Especial de Buenaventura será reconocida a nivel nacional como un órgano de control gestor de paz, líder en la defensa de los derechos humanos, en la promoción de la participación ciudadana y en la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos, a través del fortalecimiento de los principios rectores de la función administrativa, ejecutando acciones y estrategias que aseguren la convivencia pacífica y el diálogo, visualizando los derechos de la población más vulnerable a través de acciones pedagógicas con un grupo humano altamente calificado.

## **INTRODUCCION:**

La Personería Distrital de Buenaventura formuló para la vigencia 2021 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2. De igual forma, el Decreto 1499 de 2017, la Ley 1757 de 2015 en el artículo 52 y en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014), todas estas orientadas a prevenir la corrupción.

Esta última versión para la construcción del plan anticorrupción comprende 6 componentes como son: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano, Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información, Iniciativas Adicionales.

La corrupción es un mal que destruye y lesiona a los gobiernos, desacredita a las instituciones públicas y privadas, socava a la sociedad y frena el desarrollo. El fenómeno de la corrupción debilita la economía de un país y quebranta a las naciones, a la democracia y al Estado de Derecho, destruye el orden institucional y fortalece la delincuencia y el crimen.

Por lo anterior la Personería Distrital de Buenaventura, en el mes de enero de 2021, definió su Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la presente vigencia.

## **OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN:**

- ❖ Atender las principales causas que generan corrupción.
- ❖ Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- ❖ Mejorar los espacios de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.

- ❖ Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- ❖ Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.

## I. COMPONENTES AL PLAN ANTICORRUPCION AL CIUDADANO

### OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE NUESTRA ENTIDAD

- Definir las estrategias de apoyo a la lucha contra la corrupción a desarrollar por la **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**, aportando a la transformación de condiciones estructurales y funcionales que propicien la corrupción, habilitando un escenario institucional adecuado para la adopción de estrategias concretas en materia de lucha contra la corrupción que orienten la gestión hacia la eficiencia y la transparencia.
- Fortalecer los mecanismos de atención al ciudadano tendientes a fortalecer la cultura de la denuncia de actos corruptos, gestionando la totalidad de las denuncias que se reciban en la entidad, realizando para ello un análisis jurídico de las denuncias relacionadas con corrupción administrativa utilizando los medios disponibles para aclarar y documentar los hechos de la denuncia.
- Acompañar, capacitar e ilustrar a la ciudadanía para que ejerza en debida forma su derecho y deber social al control frente a la entidad.
- Identificar los procesos o áreas más susceptibles o vulnerables frente al riesgo de corrupción, incorporando las acciones preventivas en los respectivos mapas de riesgos acorde a la metodología implementada por la entidad.
- Detectar y atacar las causas estructurales que favorecen la existencia del fenómeno de la corrupción en la entidad. y fortalecer la cultura de la probabilidad, la transparencia y los comportamientos éticos de los funcionarios, sus proveedores, clientes internos, externos y en general todas las partes interesadas.

## **ALCANCE Y APLICACIÓN DEL PRESENTE DOCUMENTO**

Los lineamientos, estrategias, mecanismos, y gestión de riesgos de lucha contra la corrupción, establecidos en el presente documento, serán de riguroso cumplimiento y aplicabilidad en todos los procesos, áreas y partes interesadas de la **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

### **1. GESTION DE RIESGO DE CORRUPCION – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION**

#### **LOS SIETE PILARES DE LA CORRUPCIÓN**

1. La dificultad y demora de los trámites administrativos.
2. La complejidad de las normas fiscales.
3. Proliferación de funcionarios corruptos e incompetentes.
4. Las demoras prolongadas en la cancelación de cuentas aprobación de proyectos.
5. Reajustes exigidos por los contratistas.
6. Errores técnicos o administrativos.
7. Ineficiente defensa adelantada por los abogados del estado

#### **MODALIDADES DE CORRUPCION ALGUNAS CLASES DE CORRUPCIÓN**

Los siguientes son los delitos por corrupción administrativa contemplados por el código penal, y que contemplan los cometidos por los servidores públicos, entendiéndose por estos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del estado de sus entidades descentralizadas territorialmente y por sus servicios.

#### **Peculado Por Apropiación**

Se refiere al servidor público que se apropie en provecho suyo o de un tercero de bienes del estado o de empresas o instituciones en que este tenga parte o bienes o fondos parafiscales, o de bienes de particulares cuya administración, tenencia o custodia se le haya confiado por razón o colocación de sus funciones.

El código penal contempla para este delito prisión de 6 a 15 años, multa equivalente al valor de lo apropiado e interdicción de derechos y funciones públicas de 6 a 15 años.

Si lo apropiado no supera un valor de 50 salarios mínimos legales mensuales vigentes, dicha pena se disminuirá de la mitad de las 3/4 partes.

Si lo apropiado supera un valor de 200 salarios mínimos legales mensuales vigentes, dicha pena se aumentará hasta la mitad.

### **Peculado Por Extensión**

El servidor público que abusando de su cargo o de sus funciones constriña o induzca a alguien a dar o prometer al mismo servidor o a un tercero, dinero o cualquier otra utilidad indebidamente, o la solicite, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales y legales vigentes, la interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

### **Cohecho Propio**

El servidor público que reciba para sí o para otro dinero u otra utilidad, o acepte promesa remunerada, directa o indirecta, para retardar u omitir un acto propio de su cargo, o para ejecutar uno contrario a sus deberes oficiales, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 o 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, la interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

### **Cohecho Impropio**

El servidor público que acepte para sí o para otro, dinero u otra utilidad o promesa remuneratoria, directa o indirecta por acto que deba ejecutar en el desempeño de sus funciones incurrirá en la prisión de 3 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, e interdicción de derechos o funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

El servidor público que reciba dinero u otra utilidad de persona que tenga interés en asunto sometido a su conocimiento, incurrirá en prisión de 1 a 5 años, multa de

30 a 50 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones públicas hasta por el mismo término.

### **Cohecho Por Dar U Ofrecer**

El que dé u ofrezca dinero u otras utilidades a servidor público, en los casos previstos en los 2 artículos anteriores, incurrirá en prisión de 3 a 6 años multa de 50 a 100 salarios mínimos legales mensuales vigentes, interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal y prohibición de celebrar contratos con la administración por el mismo término.

Si la investigación sindicara por denuncia del autor o participe particular, efectuado dentro de los 15 días siguientes a la ocurrencia del hecho punible, del servidor que recibió o acepto el ofrecimiento, la acción penal respecto del denunciante se extinguirá. A este beneficio se hará acreedor el servidor público si denunciare primero el delito.

En todo caso, si el funcionario judicial no estimare suficiente la prueba aportada para indicar la investigación, la denuncia correspondiente no constituirá prueba en su contra.

### **Trafico De Influencias**

#### **Trafico De Influencias Para Obtener Favores De Servidor Público**

El que invocando influencias reales o simuladas reciba, haga dar o prometer para sí o para un tercero dinero o dádiva, con el fin de obtener cualquier beneficio de servidor público en asunto que este se encuentre conociendo o haya de conocer, incurrirá en prisión de 4 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes, interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

En el código penal la pena es de 2 a 8 años de prisión, multa equivalente al valor de enriquecimiento e interdicción de derechos de funciones públicas por el mismo término de la pena principal.



## **Utilización De Información Privilegiada**

El servidor público o el particular que como empleado o directivo o miembro de una junta u órgano de administración de cualquier entidad pública privada que haga uso indebido de información que haya conocido por razón o con ocasión de sus funciones, con el fin de obtener provecho para sí o para un tercero, sea esta persona natural o jurídica, incurrirá en prisión de 2 a 6 años e interdicción de función por el mismo término de la pena principal.

## **Prevaricato Por Acción**

El servidor público que profiera resolución o dictamen manifiestamente contrario a la ley, incurrirá en la prisión de 3 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones públicas hasta por el mismo tiempo de la pena impuesta.

## **Prevaricato Por Omisión**

El servidor público que omita, retarde, rehúse o deniegue un acto propio de sus funciones, incurrirá en las penas previstas en el artículo anterior.

## **Prevaricato Por Asesoramiento Legal**

El servidor público que asesore, aconseje o patrocine de manera ilícita a persona que gestione cualquier asunto público de su competencia, incurrirá en prisión de 3 a 6 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales legales vigentes e interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

## **Receptación, Legalización Y Ocultamiento De Bienes Provenientes De Actividades Legales**

El que fuera de los casos de concurso en el delito oculte, asegure, transforme, infiera, transfiera, custodie, transporte, administre o adquiera el objeto material o el

producto del mismo o les de los bienes provenientes de dicha actividad apariencia de legalidad o los legalice, incurrirá en pena de prisión de 3 a 8 años siempre que el hecho no constituye delito sancionado por pena mayor.

Si los bienes constituyen del objeto material o el producto del hecho punible proviene de los delitos de secuestro, extorsión o de cual quiera de los delitos a que se refiera ley 30 de 1986, las penas podrán aumentar de 1/2 a 3/4 partes.

Igualmente, cuando para la realización de las conductas se efectúan operaciones de cambio o de comercio exterior, o se introduzcan mercancías al territorio aduanero nacional o se celebran contratos con personas sujetas a la inspección, vigilancia o control de las superintendencias bancarias o de valores.

### **TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:**

Toda acción corrupta consiste en la trasgresión de una norma, se realiza para obtener un beneficio personal, grupal, institucional o en ocasiones comunitario. La corrupción surge del beneficio de una función asignada; el individuo corrupto intenta siempre encubrir activamente su comportamiento.

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- 1). Abuso de poder, que se expresa mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas, para obtener beneficios grupales o personales.
- 2). Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- 3). Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.
- 4). Reforzamiento de las actitudes individualistas y el consumismo, sustituyendo los valores éticos, como la solidaridad, honestidad y responsabilidad.
- 5). La impunidad en que se encuentran los actos de corrupción, sus expresiones más visibles el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- 6) Corrupción política: Es la obtención de beneficios personales o grupales de manera ilícita, por el poder o vínculos con éste mediante el ejercicio de la actividad política o de representación.
- 7) Corrupción administrativa pública: Es el uso de la función pública para la obtención de beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.

8) Corrupción corporativa: Es el uso del soborno de parte de un sector económico o empresa para obtener beneficios corporativos.

9) Corrupción privada: Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventajas frente a otros.

## IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

La **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**, implementó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión mediante el cual se busca generar una cultura de autocontrol que permita avances importantes en el mejoramiento continuo de los procesos, la identificación y mitigación de los riesgos de gestión y el seguimiento a los planes y programas institucionales.

Para la elaboración del Mapa de Riesgos de Corrupción Institucional se tuvo en cuenta la guía para administración de riesgos de la Función Pública en la cual se integran los riesgos de gestión, corrupción y seguridad digital. Se tipificaron los eventos en el que por acción u omisión mediante el uso indebido de poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de la entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio que conlleva a la corrupción y se definieron las acciones para su control y monitoreo.

El mapa de riesgos de corrupción es el resultado de la identificación, del análisis de factores internos y externos que originan el riesgo para luego valorar y establecer acciones y controles que desde la Oficina de Control Interno serán monitoreados.

PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	Meta o producto	CRONOGRAMA
<b>Política de Administración del Riesgo.</b>	1.1 Identificar para cada proceso los posibles riesgos de corrupción que pueden afectar el normal funcionamiento de los procesos	Todos los Procesos	Mapa de riesgos de corrupción	31-Enero 2021

<b>Monitoreo y Revisión</b>	1.2 Realizar monitoreo al comportamiento del riesgo de corrupción	Todos los procesos	Seguimiento del mapa de riesgo	Trimestral
<b>Consulta y Divulgación</b>	1.3 Socializar y realizar actividades de sensibilización del código de integridad a todos los funcionarios de la Personería.	Dirección administrativa y financiera	Publicación página web, tres (3) actividades de sensibilización	30 de marzo- 30 de julio – 30 de noviembre
	1.4 Publicación del mapa de riesgo de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Publicación página web	31-Enero 2021
<b>Seguimiento</b>	1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Control Interno	Informe de seguimiento y evaluación	Cuatrimestral

## 2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

### MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

### ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos.

La **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA** pretende la racionalización de procedimientos internos a través del desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, eliminación, adecuación normativa y procedimientos orientados a facilitar la gestión administrativa.

La estrategia con la cual se pretende mejorar los procesos y trámites se enfoca en hacer más eficiente la atención de los ciudadanos a la hora de solicitar un trámite o servicios, para lo cual se tiene habilitado en la página web de la entidad un link para la atención de pqr, la línea telefónica No. 24 18748, por medio del correo institucional [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co), y a través del chat institucional.

En el siguiente link se tienen definidos cuales son los trámites y servicios que presta la entidad <http://www.personeriabuenaventura.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/tramites-y-servicios/servicios> y la aclaración de que estos no tienen ningún costo.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	Meta o producto	CRONOGRAMA
Racionalización de tramites	2.1 Mantener habilitado formulario para la PQRS en la Página Web.	Profesional Universitario en la TICS	Formulario habilitado en la página web	Permanente
	2.2 Atender de manera eficiente los trámites y servicios solicitados por los usuarios en los diferentes canales habilitados	Todos los proceso	usuarios atendidos	Permanente
	2.3 Realizar consolidado de los trámites y servicios atendidos por los personeros delegados	Personeros Delegados	Consolidado de atención trámites y servicios	Mensual

### **3. RENDICION DE CUENTAS**

La definición establecida en el CONPES 3654 de 2010, de rendición de cuentas, consiste en la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

Consiste en el conjunto de estructuras prácticas y resultados mediante los cuales, las organizaciones estatales y los servidores públicos informan, explican y enfrentan premios o sanciones por sus actos a unas instituciones públicas, organismos internacionales, a los ciudadanos y a la sociedad civil, quienes tienen el derecho de recibir información, explicaciones y la capacidad de imponer sanciones o premios, al menos simbólicos.

Es por esto que la rendición de cuentas presupone, pero también fortalece la transparencia del sector público, el concepto de responsabilidad de gobernantes y de los servidores y el acceso a la información como requisitos básicos.

Los componentes de la rendición de cuentas son: la información, el dialogo, los incentivos o sanciones.

#### **INFORMACION**

Las acciones y ejecución de la entidad se encuentran disponibles en los sistemas de información desarrollados e implementados por el gobierno Nacional, así: Principalmente en el portal único de contratación SECOP, entre otros. Así mismo en la página Web de la entidad donde a diario se informa y se carga la información sobre las actuaciones realizadas por la entidad.

#### **DIALOGO**

Para el desarrollo de este componente, se planeará, organizara y desarrollara, reuniones periódicas de acuerdo a las instrucciones y cronogramas establecidos por la dirección y otros procesos vinculados para la vigencia 2017

De estas reuniones se efectuará el seguimiento permanente, con el fin de dar respuestas a todas las inquietudes de la ciudadanía que no hayan sido resueltas en el momento de su desarrollo.

## INCENTIVOS O SANCIONES

La entidad ha implementado políticas, para la rendición de cuentas a través de los diferentes aplicativos dispuestos por los entes de control, lo que ha generado en los funcionarios más compromiso en el cumplimiento de los plazos establecidos por estos.

La rendición de cuentas, es un conjunto de normas, procedimientos, metodologías estructuras y prácticas que la Personería Distrital de Buenaventura desarrolla para dar a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, a la sociedad civil y a los organismos de control a partir del fomento del dialogo.

TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS				
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	Meta o producto	CRONOGRAMA
<b>Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones</b>	3.1 Definir el cronograma del conjunto de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.	Oficina Asesora de Planeación	Cronograma	Primer trimestre
	3.2 Recepción, análisis de la información y elaboración de informe de rendición de cuentas.	Líderes de proceso Oficina Asesora de Planeación	Informe de gestión	Primer trimestre
	3.3 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con la comunidad.	Despacho, Oficina Asesora de Planeación	Audiencia de Rendición de cuentas	Primer trimestre
<b>Información de calidad y en lenguaje comprensible</b>	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.	Dirección de Participación ciudadana, Personal de Apoyo en comunicación, Profesional Universitario en las TICS	Información divulgada	Cada vez que se produzca información relevante

<b>Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional</b>	3.5 Evaluación de la jornada de rendición de cuentas	Oficina asesora de Planeación	Informe de evaluación rendición de cuentas	Primer trimestre
------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------	------------------

#### **4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Con el mismo se pretende, mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, enmarcado en la Política Nacional de Servicio al ciudadano y liderado por el Programa Nacional de servicio al ciudadano y el Departamento Nacional de Planeación.

Dando cumplimiento a las recomendaciones emitidas por el Departamento Nacional de Planeación, la Personería Distrital de Buenaventura ha incluido el tema de servicio al ciudadano dentro de sus planes institucionales. Procesos y procedimientos. De modo que sus actividades pueden ser objeto de financiación y seguimiento.

La Personería Distrital de Buenaventura, cuenta con los siguientes canales de atención y comunicación:

- Virtual: A través de la página web institucional [www.personeriabueanventura.gov.co](http://www.personeriabueanventura.gov.co) en el link de pqr, a través del chat en línea y por medio del correo electrónico [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)
- Presencial: en la Calle 2 Edificio CAD piso 10
- Telefónico: en la línea telefónica 2 2978928
- Buzón de QRS: En las instalaciones de la Personería, está ubicado el buzón 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 presente

En cumplimiento de lo narrado en el inciso anterior, la Personería Distrital de Buenaventura ha creado los siguientes mecanismos:



<b>CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA</b>				
<b>Talento Humano</b>	4.1 Incluir en el plan de capacitaciones formación sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos y atención de los ciudadanos.	Dirección Financiera y Administrativa	Certificación de los funcionarios	Julio 2021
<b>Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	4.2 Analizar la incorporación de nuevos canales para la atención ciudadana mediante la plataforma tecnológica en línea para atención que ofrece la entidad.	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Profesional Universitario en las TICS	Análisis de nuevos canales de atención	Mayo 2021
<b>Fortalecimiento de los canales de atención</b>	4.3 Garantizar el buen funcionamiento de los canales habilitados para atención a los usuarios tanto presencial como virtual.	Despacho Profesional universitario TIC	Espacios adecuados, Página web y servicios en línea habilitados	Permanente
	4.4 Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, para restitución de derechos	Despacho, Personera Delegada para la protección de los derechos humanos y el interés público	Informe de casos atendidos	Cuando se requiera
	4.5 Atender de manera oportuna los requerimientos ciudadanos e ingresar información al software para su monitoreo por parte de la oficina asesora de planeación.	Personeros delegados, Directivos, oficina asesora de planeación	Informe de casos atendidos por cada personero (a) delegada y directivos	Mensual
	4.6 Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Informes de satisfacción al usuario	Semestral

<p><b>Normativo y procedimental</b></p>	<p>4.9 Realizar evaluación a la atención de las PQRSD recibidas en la entidad para identificar oportunidad de mejora en la prestación de los servicios</p>	<p>Jefe de Control Interno</p>	<p>Informes de evaluación a las PQRS</p>	<p>Semestral</p>
-----------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------	------------------------------------------	------------------

## 5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

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 este espacio se busca que el ciudadano, haga la petición, queja, reclamo o denuncia, ante la entidad o directamente ante el personero.

Los factores a tener en cuenta para su implementación en la entidad son:

- a) Definir la secuencia e interrelación de los procesos institucionales
- b) Asegurar la disponibilidad de recursos
- c) Seguimiento y medición de los procesos
- d) Implementar acciones de mejora
- e) Establecer controles de riesgo
- f) Verificar la satisfacción del ciudadano
- g) Control y seguimiento de documentos y registros
- h) Periódicamente, elaborar informes de gestión en el tema de servicio al ciudadano y proponer estrategias.

<b>QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION</b>				
<b>Lineamientos de Transparencia Activa</b>	5.1 Verificación y seguimiento a la publicación de la información mínima requerida por la ley y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Jefe Oficina de Planeación	Informe de seguimiento	mayo, septiembre, diciembre 2021
	5.2 Publicación de la contratación en el SECOP conforme a las normas de contratación vigentes	Director (a) administrativa y financiera	Contratos publicados	Permanente
<b>Elaboración de instrumentos de gestión de la información</b>	5.3 Determinar y actualizar: El Registro o inventario de activos de Información. El Esquema de publicación de información, y El Índice de Información	Directora Administrativa financiera y de Gestión documental	Documentos actualizados	Agosto 2021
<b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>	5.4 Revisar y de ser necesario actualizar procedimiento de comunicaciones. Diseñar procedimiento para atención a usuarios	Oficina Asesora de planeación	Procedimientos actualizados	Abril 2021
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	5.5 Mantener los espacios físicos acordes para atender a la población en situación de discapacidad	Despacho, Dirección Administrativa y Financiera	Espacios físicos adecuados	Permanente
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	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	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Informe de solicitud de acceso a la información	Trimestral (marzo, junio, septiembre, diciembre)

	información.			
--	--------------	--	--	--

## 6. INICIATIVAS ADICIONALES

### CÓDIGO DE INTEGRIDAD

Con el fin de Establecer una guía para el desarrollo de estrategias y acciones que le permitan a la Personería Distrital de Buenaventura fortalecer una cultura organizacional, orientada al servicio, la integridad, la transparencia y rechazo a la corrupción, mediante la apropiación de valores y generación de cambio comportamental, lo cual se verá reflejado en la prestación de bienes y servicios, y el aumento de la confianza de los ciudadanos en las entidades públicas distritales, la entidad adopto el código de integridad, el cual consta de 5 valores que deben ser apropiados por todos los funcionarios.

SEXTO COMPONENTE: INICIATIVAS ADICIONALES				
<b>Código de Integridad</b>	6.1 Fortalecimiento de la apropiación del código de integridad mediante actividades de sensibilización.	Directora Administrativa y Financiera	3 Actividades de sensibilización	30 de marzo- 30 de julio – 30 de noviembre

## II. SEGUIMIENTO Y CONTROL

Cada Líder de Proceso debe llevar a cabo procesos de autoevaluación y autocontrol en la ejecución del presente plan que garantice su cumplimiento. De la misma manera, cada responsable de subproceso con su respectivo equipo de trabajo con el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación debe monitorear y evaluar periódicamente las actividades establecidas en cada componente de este Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

A la Oficina de Control Interno le corresponde adelantar la verificación de la elaboración y de la publicación de dicho Plan. Le concierne así mismo efectuar el seguimiento y el control a la implementación y a los avances de las actividades consignadas en el mismo.

**Fechas de seguimientos y publicación:** La Oficina de Control Interno realizará seguimiento (tres) 3 veces al año, así:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

En caso de que la Oficina de Control Interno detecte retrasos, demoras o algún tipo de incumplimiento de las fechas establecidas en el cronograma del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, deberá informar a la Alta Dirección, para este caso el Personero Distrital, para que se efectúen los ajustes orientados al cumplimiento riguroso del mismo, por cuanto, constituye falta disciplinaria grave el incumplimiento de la implementación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

**EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA**  
**PERSONERO DISTRITAL**