

## **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

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

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

**BUENAVENTURA**

**2023**

*Tus derechos, nuestro compromiso*

## **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA- 2023 ACTUALIZACION N° 7**

### **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 2023 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, circular 100-020 "lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano vigencia 2023" expedido por la Función Pública, sí 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.

Por lo anterior la Personería Distrital de Buenaventura, en el mes de enero de 2023, 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.
- ❖ 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 Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

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

- Identificar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, determinando los riesgos de corrupción, identificados en la Personería Distrital de Buenaventura.
- 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.
- Efectuar la rendición de cuentas de manera permanente, como estrategia de visibilización de la gestión de la entidad y fortalecimiento del control social.
- Fortalecer la participación ciudadana como un proceso de retroalimentación con la comunidad que permita optimizar la gestión y la prestación del servicio a la ciudadanía, mejorando la calidad y accesibilidad de la información.
- Optimizar los recursos físicos y tecnológicos con el fin de agilizar los servicios y acercar a la ciudadanía a la entidad, de manera simple y con un sistema de información eficiente.
- Fortalecer las publicaciones de página web de la entidad, con información de calidad y en lenguaje comprensible para todos y todas.

## **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**

#### **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 política de administración de riesgos adoptada por la Personería Distrital conforme a 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 2023
	1.2 Capacitación en mapa de riesgos enfocada en la Guía de administración de riesgos definida por la Función Pública	Oficina de planeación y control interno	Lista de asistencia e informe de capacitación	Marzo de 2023
<b>Monitoreo y Revisión</b>	1.3 Realizar monitoreo al comportamiento del riesgo de corrupción	Líderes de procesos	Seguimiento del mapa de riesgo	Enero-Marzo Abril-Junio Julio-Septiembre Octubre- Diciembre
<b>Consulta y Divulgación</b>	1.4 Socializar y realizar actividades de sensibilización del código de integridad a todos los funcionarios de la Personería.	Dirección administrativa y financiera	Informe de actividades	2 actividades de sensibilización (30 de mayo y 30 de noviembre)
	1.5 Publicación del mapa de riesgo de corrupción	Oficina Asesora de Planeación	Publicación página web	31-Enero 2023
<b>Seguimiento</b>	1.6 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

*Tus derechos, nuestro compromiso*

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. 2978928 y móvil 3207200090, por medio del correo institucional [personeria.districtal@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.districtal@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 Ingresar de forma oportuna y eficiente la atención realizada a los usuarios en el software destinado para tal fin.	Personeros Delegados	Reporte de casos atendidos del Software destinado para tal fin.	Bimensual

### 3. RENDICION DE CUENTAS

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.

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 Diseño de estrategia de rendición de cuentas con base en las orientaciones formuladas en el manual único para el proceso de rendición de cuentas MURC versión 2, expedido por el DAFP.	Direccionamiento Estratégico	Estrategia de Rendición de cuentas	Primer trimestre
	3.2 Recepción, análisis de la información y elaboración de informe de rendición de cuentas.	Líderes de proceso Personería Auxiliar	Informe de gestión	Primer trimestre

	3.3 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con la comunidad.	Líderes de proceso Personería Auxiliar Direccionamiento Estratégico	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.	Líderes de proceso Direccionamiento Estratégico 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	Direccionamiento Estratégico	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 pqrs, a través del chat en

línea y por medio del correo electrónico [personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co](mailto:personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co)

- Redes sociales: Facebook, instagram y twitter
- Presencial: en la Calle 2 Edificio CAD piso 10
- Telefónico: en la línea telefónica 2 2978928, móvil 3207200090
- 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:

CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA				
<b>Talento Humano</b>	4.1 Incluir en el plan de bienestar formación en el cuidado emocional y psicosocial de los funcionarios	Dirección Financiera y Administrativa	Informe	Junio de 2023
<b>Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico</b>	4.2 incluir en jornada de inducción y re inducción, capacitación en servicio al ciudadano	Dirección Financiera y Administrativa	Informe	Junio de 2023
<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.	Profesional universitario TIC	Espacios adecuados, Página web y servicios en línea habilitados	Permanente

	4.4 Atender de manera oportuna los requerimientos ciudadanos e ingresar información al software para su monitoreo por parte de la oficina asesora de planeación.	Líderes de proceso Direccionamiento Estratégico Profesional Universitario en las TICS	Informe de casos atendidos por cada personero (a) delegada y directivos, a través del software	Mensual
	4.5 Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario	Profesional Especializado área Financiera	Informes de satisfacción al usuario	Semestral
<b>Normativo y procedimental</b>	4.6 Realizar evaluación a la atención de las PQRSD recibidas en la entidad para identificar oportunidad de mejora en la prestación de los servicios	Personería Auxiliar	Informes de evaluación a las PQRS	Semestral

## 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.	Profesional de Apoyo Área Financiera	Informe de seguimiento	mayo, septiembre, diciembre 2023
	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	Anual
<b>Lineamientos de transparencia pasiva</b>	5.4 Revisar y de ser necesario actualizar procedimiento de comunicaciones. Diseñar procedimiento para atención a usuarios	Profesional especializado ara financiera	Procedimientos actualizados	Abril 2023

<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>	5.6 Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información donde se incluya, la totalidad de solicitudes atendidas, trasladadas, las atendidas extemporáneas indicando el tiempo excedido y responsable	Despacho, Dirección Administrativa y Financiera- Personería Auxiliar	Informe de solicitud de acceso a la información	Trimestral (marzo, junio, septiembre, diciembre)

## 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>	1.6 Socializar y realizar actividades de sensibilización del código de integridad a todos los funcionarios de la Personería.	Dirección administrativa y financiera	Informe de actividades	2 actividades de sensibilización (30 de mayo y 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 Personería Auxiliar 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:** El Funcionario designado por la alta dirección 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**