

2024

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PLAN

ANTICORRUPCIÓN

Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Personería
Distrital de
Buenaventura**



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO

EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA
PERSONERO DISTRITAL

BUENAVENTURA

2024

Tus derechos, nuestro compromiso

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA- 2024 ACTUALIZACION N° 8

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 2024 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 2024" 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 2024, 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 ANTICORRUPCIÓN 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. GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN – 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 |
| Política de Administración del Riesgo. | 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 2024 |
| | 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 2024 |
| Monitoreo y Revisión | 1.3 Realizar monitoreo al comportamiento del riesgo de corrupción | Líderes de procesos y planeación | Seguimiento del mapa de riesgo | Cada cuatrimestre (Enero-Abril, Mayo-Agosto y Septiembre Diciembre) |
| Consulta y Divulgación | 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 2024 |
| Seguimiento | 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

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.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 Ingresar de forma oportuna y eficiente la atención realizada a los usuarios en el software PROTEC | Personeros Delegados | Reporte de casos atendidos del Software Protec | Mensual |

3. RENDICIÓN 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 diálogo, 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 |
| Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones | 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. | Oficina Asesora de Planeación | 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 Oficina Asesora de Planeación | Informe de gestión | Primer trimestre |
| | 3.3 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con la | Despacho, Oficina Asesora | Audiencia de | Primer trimestre |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | comunidad. | de Planeación | Rendición de cuentas | |
| Información de calidad y en lenguaje comprensible | 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 |
| Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional | 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 en el link de pqrs, a través del chat en línea y por medio del correo electrónico personeria.districtal@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 | | | | |
|---|--|---|--|-----------------|
| Talento Humano | 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 2024 |
| Estrategia Administrativa y Direccionamiento Estratégico | 4.2 incluir en jornada de inducción y re inducción, capacitación en servicio al ciudadano | Dirección Financiera y Administrativa | Informe | Febrero de 2024 |
| Fortalecimiento de los canales de atención | 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. | Personeros delegados, Directivos, oficina asesora de planeación | 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 | Jefe Oficina Asesora de Planeación | Informes de satisfacción al usuario | Semestral |
| Normativo y procedimental | 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 | Jefe de Control Interno | 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.

| QUINTO COMPONENTE: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION | | | | |
|---|---|---|--|--|
| Lineamientos de Transparencia Activa | 5.1 Verificación y seguimiento a la publicación de la información mínima requerida por la ley. | Jefe de control interno | Informe de seguimiento | mayo, septiembre, diciembre 2024 |
| | 5.2 Realizar la valoración anual de ITA requerida por Procuraduría General de la Nación. | Todos los líderes de proceso. | Memorando de socialización de los resultados del ITA | Diciembre de 2024 |
| Elaboración de instrumentos de gestión de la información | 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 2024 |
| Lineamientos de transparencia pasiva | 5.4 Revisar y de ser necesario actualizar procedimiento de comunicaciones. Actualizar el proceso de recepción y despacho de correspondencia. | Oficina Asesora de planeación | Procedimientos actualizados | Abril 2024 |
| Criterio diferencial de accesibilidad | 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 |
| Monitoreo del Acceso a la Información Pública | 5.6 Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información donde se incluya, la totalidad de solicitudes atendidas, trasladadas, las | Jefe Oficina Asesora de Planeación | Informe de solicitud de acceso a la información | Trimestral (marzo, junio, septiembre, diciembre) |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| | atendidas extemporáneas indicando el tiempo excedido y responsable | | | |
|--|---|--|--|--|

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 | | | | |
|---|--|---------------------------------------|------------------------|---|
| Código de Integridad | 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 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.

ORIGINAL FIRMADO

**EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA
PERSONERO DISTRITAL**