



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

Plan Anticorrupción Y Atención Al Ciudadano

JESUS HERNANDO RODRIGUEZ PEREA

PERSONERO DISTRITAL

BUENAVENTURA

2019

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA
DISTRITAL DE BUENAVENTURA- 2019 ACTUALIZACION N° 3**

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co

www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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

Promover, vigilar y defender los derechos humanos, buscando la protección del interés común y ejerciendo control a la conducta pública a quienes desempeñen funciones públicas en el Distrito de Buenaventura.

VISION

Para el 2020, la Personería Distrital de Buenaventura, será un órgano de control moderno, reconocido por el cumplimiento de la ley, prestando sus servicios con oportunidad y calidad humana, contando con funcionarios competentes, que actúan bajo los principios de: eficacia, eficiencia, responsabilidad y transparencia.

POLITICA DE CALIDAD

La Personería Distrital de Buenaventura, prestara sus servicios con eficiencia y eficacia, comprometiéndose con el mejoramiento continuo en gestión de la Entidad,

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co

www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Nit. 835000010-3

velando por la protección de los derechos humanos, el interés público y la vigilancia de la Conducta oficial de acuerdo a la normatividad legal vigente, con un talento humano competente y comprometiendo la activa participación ciudadana.

INTRODUCCION:

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.

Es por ello que todas las entidades públicas, nos vemos abocados a definir políticas que nos ayuden a combatir y minimizar el riesgo que esas malas prácticas se realicen en el ejercicio de sus funciones.

Por lo anterior la Personería Distrital de Buenaventura, en el mes de enero de 2019, definió su Plan Anticorrupción y atención al ciudadano para la presente vigencia.

Teniendo en cuenta que mediante Resolución No. 133 de junio de 2017, la Personería Distrital de Buenaventura en cumplimiento al acuerdo No. 005 del 29 de abril de 2017 del Concejo Distrital de Buenaventura, rediseña su estructura organizacional y define su escala de remuneración correspondientes a las distintas categorías de empleo; ajusto con el concurso de los responsables de proceso y bajo la coordinación de la Oficina Asesora de Planeación los Riesgos de Corrupción, conforme a lo establecido en las políticas de administración del riesgo. Por lo que se hace necesario ajustar el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, como se detalla a continuación.

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN:

- ❖ Atender las principales causas que generan corrupción.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

- ❖ 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. MARCO NORMATIVO

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.districtal@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

- ❖ Constitución Política de Colombia, art. 23, 90, 122, 123, 124, 125, 126, 127, 128, 129, 183, 184, 209 y 270.
- ❖ Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- ❖ Ley 270 de 1996, Estatuto de la Administración de Justicia.
- ❖ Ley 489 de 1998, Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 610 de 2000, Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías.
- ❖ Ley 678 de 2001, Por medio de la cual se reglamenta la determinación de responsabilidad patrimonial de los agentes del Estado a través del ejercicio de la acción de repetición o de llamamiento en garantía con fines de repetición.
- ❖ Ley 1952 de 2019, Por la cual se expide el Código Disciplinario General Disciplinario.
- ❖ Ley 909 de 2004, Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 962 de 2005, ley Anti tramite, dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ❖ Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

- ❖ Ley 1474 de 2011, estatuto Anticorrupción Art. 73 y 76 por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- ❖ Decreto 0019 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- ❖ Ley 1712 de 2014, ley de transparencia y Acceso a la información pública, At.9, literal g) deber de publicar en los sistemas de información del estado o herramientas que lo sustituyan, el plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- ❖ Ley 1755 de 2015, derecho fundamental de petición, Art. 1°, Regulación del derecho de petición.
- ❖ Ley 1757 de 2015, Art. 48 y siguientes, la estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción y atención al ciudadano.
- ❖ Decreto 1083 de 2015, Título 24, regula procedimiento y modifica los tramites, utilizados por la ley y crea las instancias para los mismos efectos

II. COMPONENTES AL PLAN ANTICORRUPCION AL CIUDADANO

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co

www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

OBJETIVO GENERAL DEL PRESENTE PLAN

Conocer más sobre la problemática de la corrupción en Colombia y así poder contribuir en la lucha contra este flagelo, a través del establecimiento de un programa que permita desarrollar estrategias y actividades concretas de anticorrupción, de conformidad con los principios enunciados en la Constitución Política, las demás normas vigentes, el Código de Buen Gobierno y el Código de Integridad, orientándose hacia una gestión íntegra y transparente, con principios y valores éticos frente a todos sus grupos de interés. También será hecho con el fin de que al leer este trabajo la gente tome más conciencia de nuestros actos y que algún día nosotros seremos los que pueden estar cometiendo esta clase de delitos, por lo cual debemos tener ética en todos los aspectos.

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.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co

www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

- 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 probidad, 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.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928

Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co

www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.

Para los mismos efectos se consideran servidores públicos, los miembros de la fuerza pública, los particulares que ejerzan funciones públicas en forma permanente o transitoria, los funcionarios y trabajadores del banco de la república, los integrantes de la comisión nacional ciudadana para la lucha contra la corrupción y las personas que administren los recursos de que trata el artículo 338 de la constitución política de Colombia.

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.



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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 indebidos, o la solicite, incurrirá en prisión de 4 a 8 años, multa de 50 a 100 salarios mínimos mensuales y legales vigentes, el 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 si 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.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.districtal@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”

Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

- 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, La **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA** responsable de la formulación de este, socializó con los líderes de procesos para orientar la aplicación de la estrategia para la Construcción del Plan Anti Corrupción y de Atención al Ciudadano en los que se revisaron y 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.

Para determinar el tipo de control propuesto, se estableció un Control Preventivo que evite el riesgo, es decir, que las acciones propuestas estén orientadas a actuar sobre las causas que lo originan.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

PROCESO	DEPENDENCIA	OBJETIVO DEL PROCESO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIAS	CONTROLES	FECHA PROGRAMADA
GERENCIAL	Despacho	Definir los lineamientos generales, políticas, planes, programas y la estructura de operación de la Personería Distrital con el fin de garantizar el cumplimiento de la misión Constitucional.	*Favorecimiento a una persona en particular *Desconocimiento de las normas de contratación *Falta de competencias de la persona que maneja la contratación	Celebración indebida de contratos	*Sanciones Disciplinarias, Fiscales y Penales	*Vinculación de personal competente para la elaboración de los procesos de contratación *Aplicación de las normas de contratación	Cuando se requiera Permanente

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

VIGILANCIA DE LA CONDUCTA PUBLICA OFICIAL	Personería Delegada para la Vigilancia de la conducta publica oficial	Realizar Inspección, Vigilancia y Control de la Conducta Oficial en el Distrito de Buenaventura, de forma oportuna, eficaz, eficiente y dando celeridad a las investigaciones de las conductas de los servidores públicos en el Distrito de Buenaventura, originadas en el cumplimiento del marco normativo legal vigente y la moralidad pública	Interés particular por parte del operador disciplinario	Favorecimiento en las decisiones disciplinarias	Pérdida de credibilidad y confianza de la entidad	*Divulgación del código de integridad de la entidad *Declaratorias de impedimento *Traslado del proceso	Junio/diciembre Cuando se requiera Cuando se requiera
			Falta de seguimiento y control a los términos de vencimiento	Dilación de los procesos disciplinarios con el propósito de obtener el vencimiento o de términos o la prescripción del mismo	*Sanciones Disciplinarias *Pérdida de imagen	*Hoja de control al tiempo de los procesos para evitar la prescripción	Permanente

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

FORTALECIMIENTO DE LA PARTICIPACION CIUDADANA Y EL INTERES PUBLICO	Todas las Dependencias	Ejecutar acciones que promuevan y apoyen la participación ciudadana promoviendo la defensa de los derechos humanos, mediante la propuesta, diseño, e implementación de estrategias de promoción de mecanismos constitucionales de protección de los derechos y la constitución de veedurías para ejercer el control social, así como hacer seguimiento a las instituciones para que cumplan el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos	*Falta de interés del funcionario por responder en el tiempo oportuno *Interés particular para no tramitar la PQRS	Extemporaneidad y falta de trámite de una PQRS con el fin de beneficiar a un tercero	*Insatisfacción del usuario *Pérdida de credibilidad y confianza de la entidad *Sanciones Disciplinarias	*Capacitación sobre las normas de PQRS *Seguimiento a la respuesta de las PQRS a través de formato establecido	Noviembre Permanente
	Personería Delegada para la Participación Ciudadana y el Interés público	Ejecutar acciones que promuevan y apoyen la participación ciudadana promoviendo la defensa de los derechos humanos, mediante la propuesta, diseño, e implementación de estrategias de promoción de mecanismos constitucionales de protección de los derechos y la constitución de veedurías para ejercer el control social, así como hacer seguimiento a las instituciones para que cumplan el ejercicio pleno de los deberes y derechos de los ciudadanos	*Desconocimiento del funcionario del área *Presentación incompleta de la documentación requerida	Creación de las veedurías ciudadanas sin el lleno de los requisitos legales	*Investigaciones Disciplinarias *Pérdida de credibilidad y confianza en la entidad	*Capacitación a la comunidad en veedurías ciudadanas conforme a solicitudes *Divulgación de los requisitos para la creación de veedurías ciudadanas	De acuerdo a solicitudes recibidas Permanente

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

<p align="center">DEFENSA DE LOS DERECHOS HUMANOS</p>	<p align="center">Personería delegada para la Protección de los Derechos Humanos</p>	<p>Defender los derechos humanos de la población en el distrito de Buenaventura; particularmente de la población en desplazamiento forzoso que llegue al municipio o los que surjan a nivel interno de conformidad a la ley 387 de 1997; las víctimas de los hechos violentos, población carcelaria, los adultos mayores, la población afectada por enfermedades catastróficas, los menores a quienes se les están vulnerando los derechos y las minorías étnicas.</p>	<p>Interés del funcionario en recibir dinero a cambio de tomar declaración como víctima de violencia.</p>	<p>Cobrar una suma de dinero por la toma de declaración a personas víctima de violencia</p>	<p>*Falta de credibilidad y confianza de la entidad *Sanciones Disciplinaria</p>	<p>*Divulgación del código de integridad de la entidad</p>	<p>Junio/diciembre</p>
--	---	--	---	---	--	--	------------------------

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

GESTION HUMANA	Dirección Administrativa y Financiera	<p>Gestionar y administrar el Talento Humano de la Personería Distrital para desarrollar actividades encaminadas al fortalecimiento continuo de las competencias, mejoramiento del clima organizacional, bienestar, seguridad y salud ocupacional, con el propósito de tener funcionarios competentes y comprometidos con la misión, visión y objetivos institucionales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Falsedad en la información que soporta las hojas de vida de los aspirantes. • Falta de aplicación de los criterios y/o requisitos definidos en el Manual de Funciones y la normatividad aplicable. 	<p>Vinculación de personal sin el lleno de los requisitos para el cargo</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Mala prestación del servicio *Sanciones Penales, fiscales y disciplinarias 	<p>*Certificado de idoneidad del servidor público vinculado expedido por el Director Administrativo y Financiero</p> <p>*Lista de chequeo de los requisitos requeridos</p>	<p>Cuando se requiera</p> <p>Cuando se requiera</p>
		<p>• Definición de Plan Institucional de Capacitación y plan Institucional de Bienestar e Incentivos, sin tener en cuenta los requerimientos legales y las orientaciones de la autoridad respectiva (Ej. DAFP).</p> <p>• Incumplimiento del ejercicio de</p>	<p>Amiguismo y beneficio a terceros a través de las actividades de bienestar e incentivos y capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Demandas contra la Entidad. *Pérdida de confianza en la administración. Prevaricato. *Desmotivación de los funcionarios 	<p>*Dar cumplimiento al plan de capacitación y bienestar</p> <p>*seguimiento mediante Comité de gestión y desempeño</p>	<p>Conforme al plan</p> <p>Trimestral</p>	

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

			comunicación, divulgación y visibilidad del Plan Institucional de Capacitación.				
			<ul style="list-style-type: none"> • Omitir la liquidación de novedades reportadas. • Incluir novedades sin los respectivos soportes. • Deficiente sistema de información o aplicativo de liquidación de pagos salariales y prestacionales. 	Tráfico de influencias para alterar la liquidación de las novedades laborales y prestaciones.	*Detrimiento patrimonial. *Sanciones Disciplinarias	Soportes de novedades de la nómina	Cuando se requiera

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

GESTIÓN FINANCIER A	Dirección Administrativa y Financiera	Ejecutar, controlar y Administrar con efectividad y eficiencia, los recursos financieros de la Personería Distrital de Buenaventura para el cumplimiento de la misión institucional de acuerdo a la normatividad vigente.	<ul style="list-style-type: none"> •Ordenar pagos sin el lleno de los requisitos legales. •Falsificación de documentos soporte y/o firmas del supervisor para el pago. •Presiones externas o internas •Manipulación de los Sistemas de Información •Deficientes sistemas de seguridad y de control •Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente). •Presiones externas o de un superior •Manipulación de firmas digitales •Abuso de poder 	Realizar pagos sin el lleno de los requisitos legales, recibiendo a cambio pagos o beneficios de terceros	<ul style="list-style-type: none"> •Investigaciones por entes de control •Sanciones por incumplimiento •Pérdida de recursos •Detrimiento patrimonial •Demandas 	*Procedimiento de tesorería *Soportes para pago	Permanente Permanente
----------------------------	--	---	--	---	---	--	------------------------------

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

			<ul style="list-style-type: none"> •Complicidad de funcionarios o proveedores para cometer actividades de fraude o corrupción •Falta de ética profesional por parte del grupo de tesorería 				
GESTION DOCUMENTAL	Dirección Administrativa y Financiera	<p>Establecer la planificación, procesamiento, manejo y organización de la documentación producida y recibida en la Personería Distrital, mediante la aplicación de la normatividad archivística vigente con el fin de garantizar que la información se mantenga disponible, organizada y conservada.</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Instalaciones inadecuadas para la custodia del archivo *Falta de políticas para el manejo de los archivos *Incumplimiento del procedimiento de gestión documental *Inexistencia de personal idóneo para el manejo del archivo *Falta de control en la entrega y recepción de los documentos. 	<p>Perdida o alteración de los archivos a cambio de beneficios por parte de terceros</p>	<ul style="list-style-type: none"> *Investigaciones Disciplinarias *Pérdida de credibilidad y confianza en la entidad 	<ul style="list-style-type: none"> *formato préstamo de documentos *Respaldo digital de ventanilla única 	<p>Permanente</p> <p>Permanente</p>

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

<p>GESTION TECNOLOGI CA</p>	<p>Dirección Administrativa y Financiera</p>	<p>Gestionar de manera integral las tecnologías de la información en la Personería Distrital de Buenaventura, dando soporte para la solución a las necesidades de la entidad para óptimo funcionamiento de su plataforma tecnológica, para así contribuir al desarrollo de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.</p>	<p>*Inexistencia de controles sobre los permisos para instalar software *Compra de equipos de cómputo sin licencia *Falta de control y seguimiento.</p>	<p>Instalación de software sin licencias</p>	<p>*Sanciones Disciplinarias y Penales</p>	<p>*Restricciones para instalar software *Compra de equipos licenciados.</p>	<p>Permanente Cuando se requiera</p>
--	---	--	---	--	--	---	---

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

CONTROL INTERNO	Oficina de Control Interno	Desarrollar los elementos de control que permitan realizar un seguimiento sistemático, objetivo e independiente de los procesos, actividades, operaciones y resultados, generando así el logro de los objetivos misionales de la Personería Distrital de Buenaventura.	No contar con funcionarios comprometidos con los principios. Y valores éticos.	Presentar informes de auditoría no ajustados a la realidad con el fin de favorecer un interés particular.	No se cumpla con el logro de la misión y de los objetivos propuestos, de conformidad con las normas constitucionales y legales vigentes	Sensibilización del código de integridad	Junio-diciembre
------------------------	-----------------------------------	--	--	---	---	--	-----------------

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PRINCIPIOS PARA CONTROLAR LA CORRUPCION

Responsabilidad de los funcionarios.

Cuando se habla de "Servicio Público" se hace referencia a los servidores públicos en general y a los "mandatarios" electos. También en América Latina responde a la vocación democrática interpretar a la función pública sin hacer distinciones entre cargos con convocatoria oficial y cargos obtenidos en virtud de un acto comicial. Para ambos tipos de funcionarios rigen las mismas normas, aun cuando las funciones en el marco de los poderes públicos también determinen diferencias en cuanto al status conferido por el cargo. Los cargos políticos siempre son temporales en virtud de que están sujetos a un cierto período electoral. Estos participan en la gestión de gobierno y por lo tanto comparten su destino. Sin embargo, de ello no se desprende para el titular electo o político, que le esté permitido guiarse en sus actos por intereses particulares, sean éstos de terceros o propios, por cuanto ello no sólo lesionaría los principios de deberes de funcionario público, sino también el principio de legalidad, principios ambos a los que el funcionario político está tan sujeto como todos los demás funcionarios públicos. Al igual que en el caso de éstos, sus actos deben ser controlables, es decir deben ser transparentes.

Profesionalización del personal.

Los servidores públicos tienen que ser idóneos para el cargo en cuanto a su capacidad técnica y personal. Sólo así es posible evitar que las personas que ocupan los cargos sean convocadas sobre la base de su relacionamiento personal y no por sus condiciones técnicas y personales. Aun cuando los aspectos políticos no se pueden excluir siempre, no deberían ser los únicos criterios para la convocatoria a un cargo público calificado. En este sentido sería conveniente estimular el desarrollo de escuelas de capacitación para la función pública.

Remuneración adecuada del personal.

Los servidores públicos deben ser remunerados de conformidad con las exigencias que les plantea el cargo y suficiente. Además, los ascensos deben hacerse siguiendo



PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Nit. 835000010-3

criterios técnicos y de eficiencia, y no sólo en función de consideraciones políticas, aun cuando esto sea cada vez más difícil de lograr. Si las promociones se otorgan fundamentalmente siguiendo criterios políticos, no podrá aguardarse de los funcionarios que ejerciten su cargo en forma imparcial y siguiendo criterios técnicos y objetivos. Normalmente se guiarán para el ejercicio de sus funciones por pautas esencialmente políticas o buscarán otro tipo de resarcimiento a través de la corrupción.

La nueva organización de personal debe ser complementada por una permanente capacitación, entrenamiento y mayor participación.

Desarrollo del Código de Ética.

Aun cuando se ha señalado que las razones para el surgimiento y la propagación de la corrupción deben buscarse fundamentalmente en errores institucionales de los sistemas administrativos, también pueden ser de gran ayuda el código de ética de la entidad, para impedir o combatir el surgimiento y la difusión de corrupción. Sólo a través de la coordinación y seguimiento del código de ética y discutido con el personal en un proceso permanente, es posible lograr que el personal se identifique con las reglas de una gestión de la función pública esencialmente técnica y políticamente imparcial.

Además, este método permite introducir en los propios funcionarios mecanismos personales tales que los inhiban de incurrir en actos de corrupción. Sin embargo, las medidas implementadas sólo podrán ser exitosas, si los empleados y funcionarios que observen una conducta conforme a la ley, reciben un adecuado reconocimiento a esa gestión.

2. RACIONALIZACION DE TRAMITES

MECANISMO PARA LA ATENCION AL CIUDADANO

ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.districtal@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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 información sobre un trámite o de las dependencias en la Empresa, se habilitó en la página web de la entidad, un link con un correo electrónico, donde los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes, quejas y reclamos. Además, está habilitada la línea telefónica No. 24 18748. También se implementó el formato de control de usuarios, donde se registra toda la información del usuario (nombre, cédula, dirección y teléfono) y el objetivo de su visita al igual que el formato de calificación del servicio, donde el usuario tiene la posibilidad de calificar el servicio del funcionario que lo atendió y realizar sus observaciones al respecto.

GLOSARIO DE TERMINOS

Control Administrativo. Procedimiento de control interno que no tiene relación directa con la confiabilidad de los registros contables.

Control Contable. Procedimiento de control interno que se relaciona directamente con la protección de los activos o con la confiabilidad de los registros contables.

Control Interno. Todas las medidas utilizadas por una entidad para protegerse contra errores, desperdicios o fraudes y para asegurar la confiabilidad de los datos contables. Está diseñado para ayudar a la operación eficiente de una entidad y para asegurar el cumplimiento de las políticas de la misma.

Economía. Se obtiene cuando se reduce al mínimo el costo de los recursos que se emplean en una actividad, con la debida consideración a su calidad apropiada.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Eficacia. El grado en que se cumplen los objetivos y la relación entre el efecto deseado en una actividad y su efecto real.

Eficiencia. La relación que existe entre el producto (en término de bienes, servicios u otros resultados) y los recursos empleados en su producción.

Hallazgos. Son el resultado de un proceso de recopilación y síntesis de información: la suma y la organización lógica de información relacionada con la entidad, actividad, situación o asunto que se haya revisado o evaluado para llegar a conclusiones al respecto o para cumplir alguno de los objetivos de la auditoría. Sirven de fundamento a las conclusiones del auditor y a las recomendaciones que formula para que se adopten las medidas correctivas.

Informe de Auditoría. Expresión escrita por el auditor respecto a los resultados de las verificaciones realizadas durante la ejecución de la auditoría, manifestando sus criterios y comentarios respecto a los estados financieros y otros hechos económicos.

Normas de Auditoría: Constituyen el conjunto de reglas que deben cumplirse para realizar una auditoría con la calidad y eficiencias indispensables.

Plan. Modelo sistemático de una actuación pública o privada, que se elabora anticipadamente para dirigirla y encauzarla. Escrito en que sumariamente se precisan los detalles para realizar una obra.

Prevención. Acción y efecto de prevenir. Preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo.

Procedimiento de Auditoría. Las acciones que realiza el auditor para llevar a cabo sus labores de revisión.

Programa de Auditoría. Documento que establece los procedimientos de auditoría relacionados con el tema, actividad o asunto objeto de revisión.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Riesgo. Posibilidad de que no puedan prevenirse o detectarse errores o irregularidades importantes. Riesgo de Control. Error que no puede ser evitado o detectado oportunamente por el sistema de control interno. Riesgo de Detección. Se realizan pruebas exitosas a partir de un procedimiento de prueba inadecuado.

Supervisión. Requisito esencial en la auditoría que conduce a un adecuado control y dirección en todas las etapas, para que asegure que los procedimientos, técnicas y pruebas que se realizan, se vinculen en forma competente y eficaz con los objetivos que se persiguen.

Ilícito: En contra de la ley

Impunidad: Que queda sin castigo

Prebendas: Beneficio o dádivas o regalos obtenidos por servicios

Trasgresión: Violación de lo establecido.

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.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA Nit. 835000010-3

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 planea, 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 efectuara 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

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.

4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

Con el mismo se pretende, mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración 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.

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

5. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO DEL CIUDADANO

Teniendo en cuenta los mecanismos de coordinación entre las diferentes áreas y la oficina de atención al ciudadano, se definirá el portafolio de servicios de la entidad, basado en las inquietudes y preguntas frecuentes de la ciudadanía, manifestadas por diferentes medios, principalmente en la página web institucional.

IMPLEMENTAR Y OPTIMIZAR: para definir responsabilidades, tiempo de respuestas contenidos que brinden calidad y eficiencia a las PQR que pueden presentar nuestros ciudadanos, la **PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

en cabeza del Personero, demás procesos misionales y de apoyo a la gestión ha trabajado permanentemente en el tema de PQR, diseñando un formulario en la web institucional, para que nuestros ciudadanos puedan ingresar de forma práctica en busca de una respuesta a sus inquietudes, quejas y reclamos.

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.

6. INICIATIVAS ADICIONALES

AFIANZAMIENTO DE LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PUBLICOS

Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano para que se mantenga la cultura de un buen servicio.

IDENTIFICACION DE NECESIDADES

En la construcción de la plataforma estratégica de la entidad y específicamente en la caracterización de los procesos, se están identificando las necesidades y expectativas del ciudadano en general, esta labor permite definir la estrategia para gestionar una atención adecuada y oportuna.

INFORMACION ACTUALIZADA

La página institucional cuenta con información actualizada respecto de los servicios que brinda la entidad a la ciudadanía.

III. SEGUIMIENTO Y CONTROL

LA **PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA** cuenta con la oficina de control interno que vigilara que la atención se presente de acuerdo a las normas y los parámetros establecidos por la entidad y sobre este aspecto generar informe semestral ante la Personería.

GESTION DOCUMENTAL

La entidad cuenta con las Tablas de Retención Documental, ventanilla para la recepción de documentos, procedimiento documental y con un archivo central organizado, lo que va a minimizar el riesgo que se realicen prácticas corruptas como son los delitos de falsificar, destruir, suprimir u ocultar documentos públicos, en la medida que estos pueden servir de prueba, de acuerdo con lo establecido en los artículos 287 y 292 del Código penal.

Es así como los programas de gestión y administración documental contribuyen a la modernización del estado, por lo que un adecuado manejo de la gestión documental



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

y unos archivos organizados se convierten en una herramienta para planeación y para la lucha contra la corrupción.

La formulación y consolidación de este plan, se encuentra bajo la responsabilidad del Personero Distrital, acompañado por los Personeros Delegados, asesoría jurídica, Dirección Financiera y el seguimiento y control del mismo corresponderá a la oficina de Control Interno.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

ESTRATEGIAS PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIONA AL CIUDADANO 2019					
COMPONENTE	SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	Meta o producto	CRONOGRAMA
RIESGOS DE CORRUPCION	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	Enero
	Monitoreo y control	1.2 Realizar control al comportamiento del riesgo anticorrupción	Todos los procesos	Seguimiento del mapa de riesgo	Trimestral
	Consulta y Divulgación.	1.3 Socializar por los diferentes medios de comunicación de la entidad el Código de Integridad a los funcionarios.	Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	Publicación página web y correo institucional	Junio-diciembre
	Seguimiento	1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	Oficina de Control Interno	Informe de evaluación	Cuatrimstral

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

ESTRATEGIA ANTITRAMITES		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 Tramitar las PQRS, que se reciben a través de la página Web de la entidad.	Despacho	Radicación de PQRS	Permanente
RENDICION DE CUENTAS	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	3.1 Publicar en la página web la información relacionada con la gestión de la entidad	Oficina Asesora de Planeación y Profesional Universitario en la TICS	Informe de gestión publicados	Anual
	Información de calidad y en lenguaje comprensible	3.2 Informar de manera permanente a través de los diferentes medios (radio, televisión, foros etc.), la gestión realizada por la entidad.	Despacho y Técnico de Apoyo en comunicación	Publicaciones en redes sociales	Cada vez que se produzca información relevante
		3.3 Publicar en la página web los diferentes informes de la entidad.	Oficina Asesora de Planeación Y Profesional	Publicaciones en página web	Cada vez que se generen

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

			Universitario en las TICS		
SERVICIO AL CIUDADANO	Fortalecimiento de los canales de atención	4.1 Garantizar la accesibilidad a la página web de la Entidad.	Oficina Asesora de Planeación y Profesional Universitario en las TICS	Página web habilitada	Permanente
	Normativo y procedimental	4.2 Capacitar sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos y atención de los ciudadanos.	Dirección Financiera y Administrativa	Certificación de los funcionarios	Octubre
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Lineamientos de Transparencia Activa	5.1 Publicar información mínima, de acuerdo con los parámetros establecidos por la ley y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Universitario en las TICS Dirección Financiera y Administrativa Oficina Asesora de Planeación Oficina de Control Interno	Publicaciones en página web	Permanente

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
 Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
 Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

	Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.2 monitorear mediante la ventanilla única el seguimiento al acceso a información pública.	Oficina Asesora de Planeación	Seguimiento formato de PQR para solicitudes de información	Julio y Diciembre
--	--	---	-------------------------------	--	-------------------

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.

Original Firmado

JESUS HERNANDO RODRIGUEZ PEREA

Personero Distrital de Buenaventura

“TRABAJANDO POR LOS DERECHOS HUMANOS”
Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD Piso10 Tel. 2978928
Email: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co