



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA- 2017

JESUS HERNANDO RODRIGUEZ PEREA
PERSONERO DISTRITAL

BUENAVENTURA

Enero de 2017

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA
DISTRITAL DE BUENAVENTURA- 2017 ACTUALIZACION N° 2

“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, 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.

“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

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 la entidades públicas, nos vemos abocados a definir políticas que nos ayuden a combatir y minimizar el riesgos que esas malas prácticas se realicen en el ejercicio de sus funciones.

Por lo anterior la Personería Distrital de Buenaventura, a continuación define su Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, para la vigencia 2017.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

OBJETIVOS DE LA LEY ANTICORRUPCIÓN:

- ❖ Atender las principales causas que generan corrupción.
- ❖ Cerrar los espacios que se abren los corruptos para usar la ley a su favor. En este marco se ha identificado que una de las principales actividades para apropiarse de los recursos públicos es a través de la contratación.
- ❖ Mejorar los espacios de transparencia en las gestiones de la administración pública en general.
- ❖ Disuadir el accionar de los corruptos pues la falta de sanción a los actos de corrupción posibilita una percepción de garantía de impunidad que incentiva la comisión de conductas corruptas.
- ❖ Incentivar el compromiso de algunos actores diferentes al sector público para enfrentar y romper el accionar corrupto desde la ciudadanía en general.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

I. MARCO NORMATIVO

- ❖ 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 734 de 2002, Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- ❖ 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.
- ❖ Ley 1474 de 2011, estatuto Anticorrupción Art. 73 y 76 por lo cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación

“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

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.
- ❖ Decreto 943 de 2014 (MECI), Art. 1, y siguientes, promoción y protección al derecho a la participación ciudadana, Adopta la Actualización del Modelo Estándar de Control Interno, para el estado Colombiano.
- ❖ 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. 1º, 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



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

II. COMPONENTES AL PLAN ANTICORRUPCION AL CIUDADANO

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 Ética, 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.
- 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.

“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

- 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.
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

“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

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.

Si lo apropiado supera un valor de 200 salarios mínimos legales mensuales vigentes, dicha pena se aumentara 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, el interdicción de derechos y funciones públicas por el mismo término de la pena principal.

Cohecho Impropio



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.

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.

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

Utilización De Información Privilegiada

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

Prevaricato Por Acción

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

Prevaricato Por Omisión

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

Prevaricato Por Asesoramiento Legal

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

Receptación, Legalización Y Ocultamiento De Bienes Provenientes De Actividades Legales

El que fuera de los casos de concurso en el delito oculte, asegure, transforme, infiera, transfiera, custodie, transporte, administre o adquiera el objeto material o el producto del mismo o les de los bienes provenientes de dicha actividad apariencia



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

de legalidad o los legalice, incurrirá en pena de prisión de 3 a 8 años siempre que el hecho no constituye delito sancionado por pena mayor.

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

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

TIPIFICACION DE ACCIONES DE CORRUPCION:

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

Dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

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

“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

IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLOS

La **PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA**, implementó el Modelo Estándar de Control Interno (MECI) 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.

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.

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

DEPENDENCIA	PROCESO	ACTIVIDAD	CATEGORÍA DE RIESGO	EVENTO	CAUSAS	EFECTOS	CONTROLES QUE SE REALIZAN ACTUALMENTE
Personerías Delegadas	Todos los procesos	Elaborar plan de acción y planes asociados	Incumplimientos legales	Presentación de los planes de acción	1. Prioridad baja en la formulación y presentación de los planes de acción y rendición de cuentas en los jefes de Procesos 2. Acumulación de tareas en la fecha	1. Sanción por Incumplimiento de tipo legal. 2. Desgaste Administrativo debido a las solicitudes reiteradas para que las áreas Presenten el plan. 3. Desconocimiento de las	Se estableció una fecha para entrega del Plan de Acción de cada vigencia y las fechas para hacerle seguimiento al mismo, a través de los informes de gestión que debe entregar y exponer cada dependencia



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

					indicada para la formulación y presentación de planes 3. Desconocimiento del marco legal que establece la Obligatoriedad de la presentación oportuna de los planes.	actividades a desarrollar durante el año por parte de los Funcionarios.	
Personerías Delegadas	Protección de los derechos humanos y del interés público	Consolidar contestación de demandas	Incumplimientos legales	En la contestación de las demandas	1. Inoportunidad en la notificación de la demanda. 2. Descuido del apoderado (factor humano). 3. Falta de Vigilancia judicial. 4. Fallas en las herramientas Tecnológicas.	1. La decisión dentro del proceso es desfavorable para la Personería Distrital 2. Acciones pertinentes a que haya lugar, en contra del Abogado. 3. Perdida de Credibilidad. 4. Detrimiento Patrimonial.	1 Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales (inspección visual). 2 .Verificación de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial. 3.Ajuste de la planta de personal de a entidad y crear el cargo de Personero Delegado en los asunto Penales
Personerías Delegadas	Protección de los derechos humanos y del interés público	Elaboración escrita de alegatos	Incumplimientos legales	En presentar alegatos	1. Descuido del apoderado (factor humano). 2. Falta de vigilancia judicial.	1. No se proponen los recursos en oportunidad. 2. No se realiza la defensa adecuada de la Personería Distrital 3. La decisión dentro del proceso puede ser desfavorable para la Personería Distrital.	1. Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales (inspección visual). 2 Verificación de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial. 3.Ajuste de la planta de personal de a entidad y crear el cargo de Personero Delegado en los asunto Penales
Personerías Delegadas	Protección de los derechos humanos y del interés público	Elaborar recurso de apelación o impugnación	Incumplimientos legales	Al presentar recursos	1. Descuido del apoderado (factor humano). 2. Falta de vigilancia judicial.	1. No se proponen los recursos en oportunidad. 2. No se realiza la defensa adecuada de la Personería Distrital 3. La decisión	Revisión semanal de procesos en los despachos judiciales (inspección visual). -2 Verificación de procesos judiciales a través de la página de la Rama Judicial. 3.Ajuste de la planta de personal de la

“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

						dentro del proceso Puede ser desfavorable para la Personería Distrital	entidad y crear el cargo de Personero Delegado en los asunto Penales
Dirección de Control Interno	Evaluación	Revisar y ajustar el informe de evaluación o Seguimiento.	Incumplimientos legales	Ante los términos establecidos para la entrega del informe de seguimiento o evaluación en los casos en que la normativa establezca termino	1. Ausencia o retraso en la entrega de la información Soporte. 2. Tiempo Insuficiente. 3. Olvido. 4. Desconocimiento de la normativa Aplicable. 5. Información errada (Criterios).	1. Perjuicio de la Imagen. 2. Perdida de credibilidad y Confianza. 3. Sanciones Legales. 4. Perdidas económicas Representadas en multas. 5. Desgaste Administrativo .	1 Programación de la revisión de los informes resultados de las evaluaciones o seguimientos (Plan Operativo de la OCI). - 2 Revisión previa de la normativa vigente y aplicable (internet) - 3 Registro de compromisos por medio escrito para que se Generen alertas. -
Personería Delegada para la función Judicial IV	Vigilancia de la conducta oficial	Evaluar la queja	Incumplimientos legales	Legales al calificar la actuación a seguir	1. Desconocimiento de la norma (Ley 734 de 2002). 2. Falta de experiencia en el manejo de procesos Disciplinarios. 3. Diferencia de criterios al momento de Evaluar la queja.	1. Sanciones Disciplinarias o penales. 2. Impunidad y mal ejemplo. 3. Perdida de credibilidad en la función Disciplinaria. 4. Nulidades Procesales.	1. Capacitación y actualización en materia Disciplinaria de quienes debe evaluar la queja y proyectar las decisiones. 2. Realizar seguimiento al trámite de las PQRS, y elaborar informes
Dirección Financiera	Gestión Administrativa y financiera	Recibir, revisar y almacenar bienes	Hurto	en el almacenamiento de bienes	1. Fallas en los sistemas de vigilancia o seguridad. 2. Desorganización o descuido por parte de los funcionarios encargados de almacenar los bienes en la bodega o en las Dependencias	1. Perdida de Bienes. 2. Sanciones legales para el responsable de almacenar los bienes 3. Posible perdidas Económicas o detrimento del patrimonio de la entidad.	1. Registro de bienes en el sistema. o Aplicativo de la entidad -2. Tomas físicas de inventario. (Acta de inventario) -3. Monitoreo con sistemas de seguridad y servicio de Vigilancia. 4. Diligenciamiento comprobante de movimientos de Almacén. (Comprobante de movimiento) -5. Acceso restringido al Almacén. 6. Pólizas de



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Dirección Financiera	Gestión Administrativa y financiera	Suministrar bienes	Hurto	En el suministro y durante el uso de los bienes	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deshonestidad por parte de quien entrega y/o recibe el bien. 2. Fallas en los sistemas de vigilancia y seguridad 3. Descuido por parte del Responsable del bien. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perdida de bienes 2. Sanciones legales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. revisión de inventarios a Través del aplicativo. -2. Revisión de bienes durante la toma física de Inventarios 3. Realizar Inventario de bienes devolutivos por funcionario 4. Elaborar acta de entrega de bienes a cada funcionario
Dirección Financiera	Gestión Administrativa y financiera	Trasladar bienes	Daño de activos	Al trasladarlos Para su entrega.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ubicación de la bodega fuera del Edificio. 2. Espacios insuficientes dentro del edificio para Almacenar los bienes. 3. Accidentes al Trasladar los bienes. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perdidas de Bienes. 2. Lesiones físicas de los funcionarios Encargados de la bodega. 3. Posible perdidas económicas 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pólizas de seguro.
Dirección Financiera	Gestión Administrativa y financiera	Realizar inventarios físicos	Hurto	De bienes luego de la verificación física de existencias	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deshonestidad por parte de quien hace la toma física y/o el responsable Del bien. 2. Registros de soporte de inventarios Desactualizados. 3. No realizar Inventarios físicos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perdida de bienes 2. Sanciones legales 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Listado de inventario del aplicativo (bienes en servicio y almacén) -2. Soportes físicos(Comprobantes de almacén) -3. Registro de los resultados del inventario. (Actas de inventario Físico.)
		Dar de baja bienes	Fraude	durante la preparación de la baja o la entrega del bien (cambio de bienes)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Deshonestidad por parte de quien hace la entrega de Bienes. 2. Sesgos en la toma de decisión para la baja de equipos por parte de quienes expiden los conceptos Técnicos. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Posible perdidas Económicas. 2. Sobrecostos. 3. Posibles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concepto técnico para dar de baja el bien. -2. Registro de bienes para baja en el sistema. - 3. Informe administrativo y financiero de los bienes a dar de baja.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

						Perdidas de bienes. 4.Sanciones legales	4. Autorización del comité de evaluación de bienes e inmuebles 5. Retiro de Los bienes físicamente y de los registros contables. (Comprobante de baja.)
Todas las dependencias	Todos los procesos	Preparar y proyectar respuesta	Incumplimientos Legales	Al proyectar una respuesta que no sea acorde con el objeto de la petición y no la absuelva de fondo	1. Falta de criterio para atender las peticiones 2. Falta de claridad en la exposición y Especificidad del peticionario. 3. Alto volumen de Trabajo. 4. Falta de idoneidad del funcionario en el tema de la petición Asignada. 5. Dificultad en la concertación de respuestas cuando son competencia de varias dependencias	1. No se emiten respuestas completas y Unificadas. 2. Investigación Disciplinaria por violación del derecho de petición. 3. Sanción legales Por violación del derecho de petición. 4. Perdida de la imagen institucional e insatisfacción por parte del peticionario	1 Revisión o visto bueno de la respuesta emitida por parte del Jefe Inmediato 2 Consultar la normativa Legal vigente.
Todas las dependencias	Todos los procesos	clasificación de la Queja, reclamo o sugerencia	Incumplimientos Legales	De los términos establecidos para atender la queja, reclamo o sugerencia	1. Desconocimiento de los términos legales establecidos para responder y las consecuencias del Incumplimiento. 2. Desorganización	1. Investigación disciplinaria por violación del derecho de Petición. 2. Sanción legales por violación del derecho de Petición. 3. Perdida de la imagen institucional e	1 Alarmas preventivas de vencimiento del termino de respuesta 2. oficios memorandos y documentos internos



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

					<p>y falta de criterio para atender las Peticiones.</p> <p>3. No trasladar la queja, reclamo o sugerencia en caso de que se haya asignado equivocadamente.</p> <p>4. Falta de idoneidad del funcionario o contratista en el tema de la queja, reclamo o sugerencia Asignada.</p> <p>5. Alto volumen de Trabajo.</p>	<p>insatisfacción por parte del quejoso</p>	
<p>Todos las dependencias</p>	<p>Contratación</p>	<p>Identificar las necesidades de contratación</p>	<p>Inexactitud</p>	<p>En la información del Plan de Adquisición de Bienes y Servicios.</p>	<p>1. Desconocimiento de la asignación presupuestal que tiene cada Dependencia.</p> <p>2. Equivocaciones en el estudio Previo.</p> <p>3. Error en la Consolidación de la información.</p> <p>4. Desconocimiento de la documentación apoyo para la elaboración del Estudio previo.</p> <p>5. Modificaciones Erróneas el estudio previo.</p>	<p>1. Desgaste administrativo</p> <p>2. deterioro de la imagen institucional</p> <p>3. exposición a glosas por parte de la contraloría General de La Republica</p>	<p>1. Plan de adquisiciones</p> <p>2. Formato de solicitud del bien o servicio</p> <p>3. Aprobación de estudios previos</p>



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

Dirección Financiera Despacho de Personero	Contratación	Proyectar la contratación y seleccionar la oferta	Decisiones erróneas	Al realizar la invitación para la compra o solicitar la adquisición de un bien o un Servicio.	<ol style="list-style-type: none"> Deficiencias en el plan de contratación Falta de claridad, ambigüedad o inconsistencia en la documentación de soporte de la necesidad. Deficiencias en el análisis que soporta el valor estimado del contrato 	<ol style="list-style-type: none"> Desgaste Administrativo (duplicidad en tareas u objetos a desarrollar, reproceso de la información que se lleva a estudio a Comité de Contratación). Posible pérdida de Recursos públicos. Posibles sanciones legales Para la entidad. 	<ol style="list-style-type: none"> Vinculación de personal idóneo e implementar el manual de contratación Implementación de los procedimientos de contratación.
Dirección Financiera Despacho de Personero	Contratación	realizar las invitaciones a los proponentes	Incumplimientos Legales	Al revisar y valorar los estudios previos, CDP, registros y documentos previos que se solicitan para el trámite de contratación	<ol style="list-style-type: none"> Inexistencia o inconsistencia en el aporte de Documentos. Fallas en la Elaboración de los estudios previos. No realizar de forma adecuada la verificación, evaluación y selección de Ofertas. Cambios en la normatividad o decisiones Jurisdiccionales. Demoras en la radicación de la solicitud de contratación 	<ol style="list-style-type: none"> Desgaste Administrativo. Fallas en la atención de requerimientos, que se podrían traducir en pérdidas económicas y/o Sanciones legales. Pérdida de credibilidad por incumplimiento de objetivos 	<ol style="list-style-type: none"> Vinculación de personal idóneo Elaborar e implementar el manual de contratación Implementación de los procedimientos de contratación. Revisión de los documentos con lista de chequeo
Dirección Financiera Despacho de Personero	Contratación	Elaborar y legalizar contrato	Incumplimientos Legales	Al elaborar el contrato sin atender los pliegos de condiciones o estudios previos	<ol style="list-style-type: none"> Presiones para la pronta elaboración y legalización de contratos. Falta de control en las versiones de 	<ol style="list-style-type: none"> Desgaste Administrativo (duplicidad y aumento en las tareas u objetos a Desarrollar). Perdida de credibilidad detrimento de la imagen 	<ol style="list-style-type: none"> Vinculación de personal idóneo Elaborar e implementar el manual de contratación Implementación de los procedimientos de contratación. Revisión de los documentos con lista de chequeo



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

				sobre los cuales se estableció la elaboración del Contrato.	los documentos que soportan la Contratación. 3. Error en la transcripción y verificación de los pliegos de condiciones o estudios previos del Contrato. 4. Incumplimiento de los requisitos legales vigentes	Institucional. 3. Posibles sanciones legales	
Todas las dependencias	Contratación	Supervisar el Contrato	Incumplimientos de compromisos adquiridos	Al seguimiento y verificación de la ejecución de las obligaciones y el objeto Contractual.	1. Falta de idoneidad por parte del supervisor en aspectos jurídicos y Financieros. 2. Concentración de supervisión de contratos en un solo funcionario. 3. Fallas en la comunicación entre el contratista y el supervisor. 4. Ausencia o deficiencias en un cronograma de trabajo	1. Pérdida de credibilidad en la imagen Institucional. 2. Desgaste Administrativo. 3. Posibles Sanciones legales. 4. Detrimento del patrimonio de la entidad	1. Procedimiento para pagos 2. Formato de recibo a Satisfacción 3. Elección de supervisor idóneo
Todas las dependencias	Proceso de contratación	Liquidar Contrato	Incumplimientos Legales	En la liquidación Del contrato.	1. El supervisor del contrato no solicita oportunamente la liquidación porque no da prioridad a Esta actividad. (Vencimiento de Términos). 2. El supervisor del contrato no envía la solicitud de	1. Pérdida de oportunidad para llevar a cabo la Liquidación del contrato. 2. Posibles sanciones legales	1. Procedimiento de contratación 2. Formato de liquidación de contratos 3. Establecer fechas para la liquidación de los contratos



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

					liquidación y actas de satisfacción. 3. Sobre carga de trabajo para los funcionarios que apoyan la liquidación		
--	--	--	--	--	---	--	--

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.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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 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

Estrategia: Simplificación de procedimientos internos.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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.

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

“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

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.

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.

“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

3. RENDICION DE CUENTAS

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

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

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

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

INFORMACION

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

DIALOGO

Para el desarrollo de este componente, se planeara, 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.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

INCENTIVOS O SANCIONES

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

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

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.



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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** 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.

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



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

MEDIR LA SATISFACCION DEL CIUDADANO

La entidad mide la satisfacción del ciudadano, a través del formato de calificación del servicio, donde el usuario califica el servicio brindado por el funcionario y sus observaciones, depositándolo en el buzón de sugerencias, para garantizar que todos los usuarios califiquen el servicio se lleva la planilla de control a usuarios.

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.

ADECUACION DE ESPACIOS FISICOS

PERSONERÍA DISTRITAL DE BUENAVENTURA, cuenta con espacio físico un poco reducido para atender con calidad a los usuarios, y próximamente, contará con un espacio en las instalaciones del Centro Regional de Atención a Víctimas, de Buenaventura, ubicado en el barrio Matia mulumba, la infraestructura actual es insuficiente para realizar una buena atención personalizada, tiene unos canales de atención, correo electrónico, página web y teléfonos, los cuales serán:

Página web: www.personeriabuenaventura.gov.co

Correo electrónico: personeriabuenaventura@gmail.com

Tel: 2416896



PERSONERIA DISTRITAL DE BUENAVENTURA
Nit. 835000010-3

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 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

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