

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



VIGENCIA 2016

SANDRA LORENA CARDENAS SEPULVEDA
Personera Municipal de Pereira

Equipo Directivo:

LUZ ADRIANA HENAO CASTAÑO
Personera Delegada para los Derechos Humanos, la mujer,
el Menor, la Familia y el Derecho de Petición

CLAUDIA CRISTINAGONZALEZ CAÑAS
Personera Delegada en lo Civil, Medio Ambiente y Urbanismo

LUZ ANGELA GONZALEZ BETANCUR
Personera Delegada para la Vigilancia Administrativa y
Contratación Estatal

MISAEEL ARROYAVE RAMIREZ
Personero Delegado en lo Penal y Vigilancia Judicial

Equipo Asesor:

DIANA MARCELA CALLE PULGARIN
Asesora Control Interno

MARIA DEL ROSARIO CORREA MARTINEZ
Asesora Jurídica

JAIME ALBERTO RODRIGUEZ BERNAL
Asesor Jurídico Externo

MANUEL ALEJANDRO HERNANDEZ CASTRO
Contratista Talento Humano

GLORIA INES ATEHORTUA DUQUE
Asesora de Planeación

CONTENIDO

	Página
Introducción	4
1. Objetivos y alcance	5
1.1. Objetivo General	
1.2. Objetivos Específicos	
1.3. Alcance	
2. Fundamento Legal	6
3. Fundamentos estratégicos de la entidad	
3.1. Misión	7
3.2. Visión	7
3.3. Política de Calidad	7
3.4. Principios y Valores Institucionales	7 - 8
3.5. Mapa Estratégico	9
4. Estructura del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano	
4.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción	10 - 13
4.2. Racionalización de Trámites	14
4.3. Rendición de Cuentas	15
4.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	15 - 18
4.5. Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información	19
4.6. Mecanismos Adicionales	20

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Pereira en cumplimiento de las directrices impartidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y el Departamento Nacional de Planeación, quienes establecieron la metodología y estructuración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, y cuyo modelo debe ser diligenciado anualmente por cada una de las entidades del orden Nacional, Departamental y Municipal; ha elaborado el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la entidad, como un instrumento que contiene las acciones y estrategias a implementar, con el fin de garantizar el logro de nuestros objetivos institucionales, orientado a la prevención de actos de corrupción.

Para la elaboración del mencionado plan se hace necesario describir los lineamientos estratégicos de la entidad como misión, visión, mapa estratégico y realizar una contextualización de la entidad, con el fin de obtener una visión general de la misma, desde el punto de vista interno y externo para posteriormente desarrollar cada uno de sus componentes.

Con el fin de desarrollar el primer componente Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción, se involucró a todos los líderes de los procesos, quienes con su equipo de trabajo identificaron las fuentes de los riesgos, sus causas y consecuencias, el contexto interno y externo; construyeron los riesgos de corrupción a través de los procesos estratégicos, misionales y de apoyo.

En el segundo componente se explican de manera general los parámetros para la racionalización de trámites en la entidad.

En el tercer componente se desarrollan las políticas generales para la rendición de cuentas a la ciudadanía, con el fin de brindar espacios de interacción para que su participación e información de la gestión realizada por la entidad.

En cuanto a la estrategia de atención al ciudadano que se aborda como cuarto componente, se indican las actividades que se desarrollan en la entidad, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios que se ofrecen a los ciudadanos.

El quinto componente desarrolla los lineamientos generales de la política de acceso a la información pública, con el fin de crear cultura en los servidores públicos de hacer visible la información de la administración, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

1. OBJETIVOS Y ALCANCE

1.1. Objetivo General:

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en cumplimiento de las directrices impartidas por el Gobierno Nacional, estableciendo las políticas y acciones para prevenir los actos de corrupción y fortalecer cada uno de los componentes establecidos a través del mismo.

1.2. Objetivos Específicos:

- Establecer a través de la alta dirección estrategias para mitigar los riesgos de corrupción y de atención al ciudadano.
- Elaborar el mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas acciones preventivas.
- Identificar las acciones de racionalización de trámites de la entidad.
- Adelantar las acciones necesarias para la rendición de cuentas por parte de la entidad.
- Vincular al plan a todos los servidores públicos de la entidad, estableciendo su participación y responsabilidad.
- Garantizar los derechos de los ciudadanos entregándoles la información requerida de manera oportuna y eficaz.

1.3. Alcance:

Aplicar a los procesos misionales, de gestión y apoyo de la entidad, las estrategias y acciones que se establezcan en el mencionado plan.

2. FUNDAMENTO LEGAL

NORMA	ARTICULO	CONCEPTO
Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción	Artículo 73	Obligación de elaborar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano
Decreto 1081 de 2015	Art. 2.1 4.1 y siguientes	Señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”.
Decreto 1081 de 2015	Art. 2.2 22.1 y siguientes	Establece que el plan anticorrupción y de atención al ciudadano hace parte del modelo integrado de planeación y gestión.
Decreto 1083 de 2015 Único de la función pública	Título 24	Regula el procedimiento para establecer y modificar los trámites autorizados por la Ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Decreto Ley 019 de 2012	Todo	Suprime y regula procedimientos y trámites innecesarios en la administración pública
Ley 962 de 2005 Ley Anti trámites	Todo	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 1757 de 2015	Artículo 48 y siguientes	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del plan anticorrupción
Ley 1712 de 2014	Artículo 9	Ley de transparencia y acceso a la información pública. Publicación de información mínima obligatoria en los sistemas de información
Decreto 1649 de 2014	Artículo 15	Estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos
Decreto 1755 de 2015	Artículo 1	Regulación del Derecho de Petición

3. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD

El plan estratégico de la entidad contiene su razón de ser como: Misión, visión, lineamientos estratégicos y objetivos

- 3.1. Misión: “Velar por la Promoción, Protección y Defensa de los Derechos Humanos según lo establecido en la Constitución Política, la ley y las normas del Derecho Internacional Humanitario. Vigilar y controlar la gestión que cumplen las autoridades administrativas de carácter local y los funcionarios del orden Municipal ejercitando los Principios y valores Institucionales para mediar y ser garantes en las peticiones de la población vulnerada del Municipio de Pereira, fomentando la cultura de participación ciudadana.”
- 3.2. Visión: “Ser reconocido como un ente de control autónomo e independiente que propende por la de los derechos de las personas y que contribuye al fortalecimiento de la democracia, la promoción, protección y defensa de los Derechos Humanos, el Patrimonio Público y los Derechos Colectivos y del Ambiente”
- 3.3. Política de Calidad: “En la Personería Municipal de Pereira estamos comprometidos con la ciudadanía a promover, proteger, orientar y defender los derechos Constitucionales y Legales, así como vigilar y controlar las actuaciones de los Servidores Públicos del orden Municipal, mediante la integración de un equipo humano competente y el uso transparente de nuestros recursos financieros y físicos, a través del mejoramiento continuo de la eficiencia, eficacia y efectividad de nuestro Sistema de Gestión de Calidad.”
- 3.4. Principios y Valores Institucionales:
 - La función primordial del servidor público es atender eficaz, eficiente y oportunamente la comunidad mediante un trato cortés, amable y considerado.
 - Los recursos institucionales deben ser protegidos por todos los integrantes de la Entidad.
 - Las decisiones y actividades del servidor público, garantizan la prevalencia del interés general sobre el interés particular.
 - Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y manejo, mostrando el resultado de una gestión transparente.

- El mejoramiento continuo, permite responder oportunamente a los cambios y exigencias del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados de excelencia.
- El recurso más valioso de la entidad es su talento humano.
- Actuar preventivamente frente a los intereses de la sociedad, la defensa de los derechos fundamentales, los derechos colectivos y el patrimonio público.
- La transparencia de la función administrativa de todo organismo público, debe garantizar el derecho fundamental de las personas al acceso de la información pública



3.5 Mapa Estratégico: Enmarca todos los lineamientos estratégicos y objetivos definidos por la entidad.



LINEAS ESTRATEGICAS



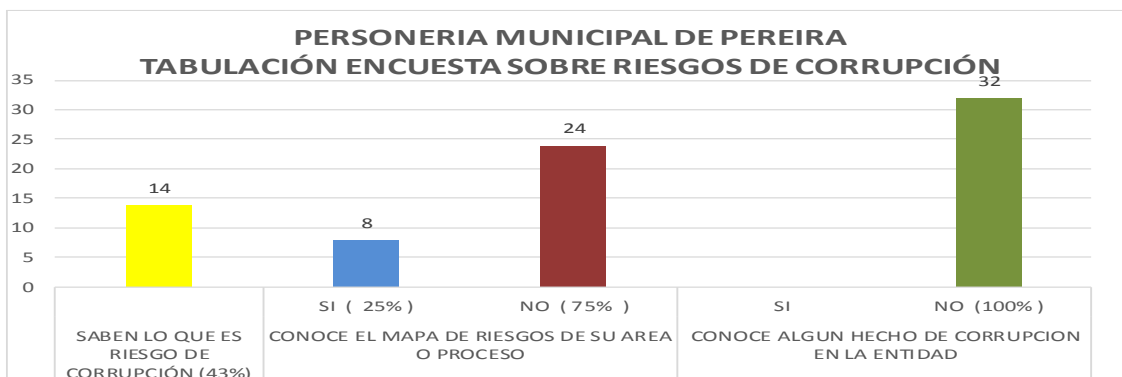
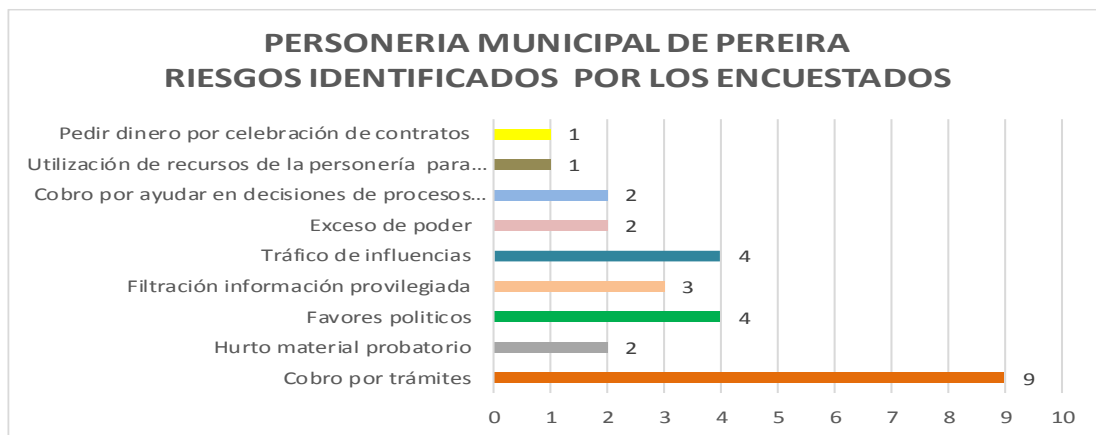
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

4.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

4.1.1. Como política de administración del riesgo, el propósito de la alta dirección debe ser gestionar el riesgo, planteando acciones eficaces frente a los riesgos de corrupción.

4.1.2. Construcción del mapa de riesgos de corrupción: Para la construcción del mapa de riesgos de la Personería Municipal de Pereira, se realizaron los siguientes pasos:

- Se elaboró encuesta entre los funcionarios de la entidad, con el fin de determinar los posibles riesgos de corrupción que identifican.



Se identificó el riesgo de corrupción, cuyo principal objetivo es conocer la fuente de los riesgos, sus causas y consecuencias.

- Se identificó el contexto, identificando los factores internos y externos como estructura de la entidad, cultura organizacional, cumplimiento de planes, programas,

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

proyectos, procesos, procedimientos sistemas de información y factores económicos, sociales, políticos y legales.

- Se tuvo en cuenta el contexto estratégico y misional de la entidad, sus fortalezas y debilidades.
- Para la identificación del riesgo se identificaron los procesos, teniendo en cuenta los estratégicos, misionales y de apoyo, además el objetivo del proceso.
- Se determinaron las situaciones que pueden generar prácticas corruptas.
- Se tuvo en cuenta fuentes de información, registros históricos y hechos de corrupción que se hubieran generado en los últimos años, así como también si habían denuncias o investigaciones adelantadas por hechos de corrupción.
- Se establecieron las consecuencias o efectos causados si el riesgo se presenta, como pérdida, daño o perjuicio para la entidad.
- Se valoró el riesgo de corrupción, midiendo el riesgo inherente, determinado por la probabilidad de ocurrencia y sus consecuencias o impacto, con el fin de determinar la zona de riesgo inicial.
- Se determinó el riesgo residual, comparando los resultados obtenidos del riesgo inherente con los controles establecidos para determinar la zona de riesgo final; lo cual permite determinar si los controles establecidos son eficaces para controlar el riesgo.
- Se elaboraron todos los formatos establecidos para tal fin, por parte de los líderes de los procesos con sus respectivos equipos de trabajo.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente /proceso 1 Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	<i>Socializar y capacitar a los funcionarios y contratistas de la entidad, sobre los componentes del plan anticorrupción y de atención al ciudadano para su implementación y elaboración</i>	<i>Plan anticorrupción y de atención al ciudadano</i>	<i>Asesora de planeación</i>	Marzo 7, 8 y 9 de 2016
	1.2	<i>Revisar y articular las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el sistema de gestión de calidad</i>	<i>Articular plan anticorrupción con sistema de gestión de calidad</i>	<i>Asesor de Gestión de Calidad</i>	Junio de 2016
	1.3	<i>Charlas de formación a funcionarios y contratistas sobre consecuencia de conductas por fuera de la Ley</i>	<i>Charlas de formación a funcionarios y contratistas</i>	<i>P. Delegada en D.H.</i>	Agosto de 2016
	1.4	<i>Capacitación sobre ética Pública</i>	<i>Capacitación ética pública</i>	<i>Talento Humano</i>	Julio de 2016
	1.5	<i>Socializar el código de ética y el manual del usuario</i>	<i>Socialización código de ética y manual del usuario</i>	<i>Talento Humano</i>	Julio de 2016
Subcomponente/proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	<i>Encuestas a funcionarios y contratistas sobre riesgos de corrupción en la entidad</i>	<i>Encuestas tabuladas</i>	<i>Asesoras de planeación y control interno</i>	Marzo 7, 8 y 9 de 2016
	2.2	<i>Identificación de factores internos y externos que generan riesgos de corrupción en la entidad</i>	<i>Identificación de factores internos y externos</i>	<i>Personeros delegados y despacho con sus respectivos equipos de trabajo</i>	Marzo 10 al 15 de 2016
	2.3	<i>Construir el riesgo de corrupción, identificando los procesos estratégicos, misionales y de apoyo, estableciendo las causas, describiendo el riesgo, determinando las consecuencias y las acciones a implementar para mitigarlos</i>	<i>Construcción riesgos de corrupción</i>	<i>Personeros delegados y despacho con sus respectivos equipos de trabajo</i>	Marzo 10 al 15 de 2016
	2.4	<i>Valoración de los riesgos de corrupción de acuerdo a su probabilidad e impacto, determinando el riesgo inherente y residual</i>	<i>Valoración de los riesgos</i>	<i>Asesora de planeación y Personeros Delegados</i>	Marzo 16 a 18 de 2016
	2.5	<i>Consolidar la información y elaborar la matriz del mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Mapa de riesgos de corrupción de la entidad</i>	<i>Asesora de Planeación</i>	Marzo 20 a 27 de 2016
Subcomponente /proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	<i>Socializar y facilitar el proceso para la construcción del mapa de riesgos de corrupción con funcionarios y contratistas de la entidad</i>	<i>Socializar y facilitar el proceso del mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Asesora de Planeación</i>	Marzo 7, 8 y 9 de 2016
	3.2	<i>Socializar el borrador del mapa de riesgos de corrupción en comité directivo y a través de correo electrónico a los funcionarios y contratistas para sus observaciones</i>	<i>Socializar borrador mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Asesora de Planeación</i>	Marzo 28 y 29 de 2016
	3.3	<i>Divulgar en página web de la entidad el mapa de riesgos de corrupción para recibir observaciones de actores externos, con el fin de realizar los ajustes sugeridos y publicar el documento final</i>	<i>Divulgación y publicación mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Asesora de Planeación</i>	Marzo 28 a 30 de 2016
	3.4	<i>Publicar en página web el documento final del Plan anticorrupción y Mapa de Riesgos de Corrupción</i>	<i>Divulgación y publicación mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Asesora de Planeación</i>	Marzo 31 de 2016
Subcomponente /proceso 4 Monitoreo o revisión	4.1	<i>Revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y de ser necesario ajustarlo</i>	<i>Revisión mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Líderes de los procesos con sus equipos de trabajo</i>	Abril a diciembre de 2016
Subcomponente/proceso 5 Seguimiento	5.1.	<i>Verificar y evaluar la elaboración del mapa de riesgos de corrupción.</i>	<i>Verificación elaboración al mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Asesora de control interno</i>	Abril de 2016
	5.2.	<i>Realizar auditorías al mapa de riesgos de corrupción con el fin de realizar seguimiento, analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles</i>	<i>Auditorías al mapa de riesgos de corrupción</i>	<i>Asesora de control interno</i>	Junio a noviembre de 2016
	5.3.	<i>Realizar seguimiento y control al mapa de riesgos de corrupción, publicando en página web el respectivo informe</i>	<i>Seguimiento y control mapa de riesgos</i>	<i>Asesora de control interno</i>	Mayo y septiembre de 2016 y enero de 2017

Una vez desarrollado el proceso de construcción del mapa de riesgos de corrupción, se elaboró la matriz de riesgos de corrupción de la entidad de la siguiente manera:

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																		
Entidad: Personería Municipal de Piñero																		
IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								MONITOREO Y REVISIÓN						
PROCESO/OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO			VALORACIÓN DEL RIESGO			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR			
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	PERÍODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES					REGISTRO		
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. Desarrollar políticas y herramientas orientadas a la organización y ejecución del proceso de compra y contratación pública con el fin de lograr mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del estado.	Falta de control y seguimiento a la ejecución de los pliegos por parte de quienes tienen la función de realizarlos a través de servidores que elaboran los documentos condicionales de la licitación.	Riesgos de condiciones desfavorables para un beneficiario particular.	Sanciones por parte de las entidades de control.	Rara Vez	Mayor	Baja	Verificación del área jurídica del cumplimiento de condiciones de las fichas técnicas.	Rara Vez	Moderado	Baja	Siempre que se deba elaborar pliegos de condiciones.	Revisión por parte de área jurídica.	Fichas técnicas.	Mensual	Revisión de fichas técnicas.	Asesora Jurídica.	Nº. De fichas técnicas revisadas. Nº. De fichas elaboradas.	
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. Desarrollar políticas y herramientas orientadas a la organización y ejecución del proceso de compra y contratación pública con el fin de lograr mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del estado.	1. Consultar previamente con los comités de selección. 2. Falta de control al proceso de contratación.	Bienes o servicios adquiridos para un beneficiario particular.	Sanciones por parte de las entidades de control.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Efectuar consultas condicionales de los precios de mercado.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Cada vez que se vayan a adquirir bienes y servicios.	Consultar previamente precios de mercado.	Verificación de cotizaciones.	Mensual	Revisión de cotizaciones.	Asesora Jurídica.	Nº. De verificaciones realizadas. Nº. De contratos para adquisición de bienes y servicios.	
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA. Crear, asistir y defender la entidad en asuntos jurídicos administrativos internos y externos de su competencia. Valiendo de recursos humanos y económicos de la misma y de los recursos en cumplimiento de la constitución política, la ley y sus decretos.	1. Intervención y manejo de procesos disciplinarios. 2. Desde Procecal.	Vencimiento de términos de los procesos disciplinarios.	Sanciones Disciplinarias.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Control de los términos por parte del Asesor Jurídico.	Rara Vez	Moderado	Baja	Siempre que se deba hablar en segunda instancia.	Verificar que se haya trabajado dentro de los términos.	Falta en segunda instancia.	Mensual	Revisión de fallos en segunda instancia.	Asesora Jurídica.	Nº. de fallos en segunda instancia revisados. Total de fallos en segunda instancia.	
CONTROL INTERNO. Sensibilizar y orientar a los funcionarios con el fin de mantener condiciones favorables para el cumplimiento de la misión y los objetivos institucionales, implementando estrategias que fomenten la cultura del autocorral de la entidad.	Por falta de neutralidad imparcialidad en la auditoría (empañamiento).	Faltas de imparcialidad en los auditorios internos.	Sanciones disciplinarias.	Rara Vez	Mayor	Baja	Revisar y articular el procedimiento de auditorías internas de gestión de calidad con el comité de control interno y auditorías verificadas por el comité de control interno.	Rara Vez	Moderado	Baja	Mayo de 2016.	Revisar y articular el procedimiento.	Procedimiento.	Junio de 2016.	Verificar la implementación del Procedimiento.	Asesor control interno.	Procedimiento revisado. Nº. de procedimientos implementados.	
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN ESTATAL. Vigilar la contratación estatal a nivel Municipal, garantizando que cumpla con los requisitos establecidos en la Ley.	Falta de ética pública por parte de funcionarios o contratistas.	Ruiz de cualquier se trata, ya sea en la instrucción de procesos disciplinarios o en el cumplimiento de los procesos contractuales.	Investigación penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Capacitar al personal tanto funcionarios como contratistas sobre ética pública.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Julio de 2016.	Capacitar.	Formato asistencia capacitación.	Junio de 2016.	Verificar capacitación realizada.	P. Delegada Administrativa.	Nº. de capacitaciones realizadas. Nº. de capacitaciones programadas.	
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN ESTATAL. Trámites los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden.	Falta de compromiso ética por parte de funcionarios o contratistas.	Tráfico de influencias en la instrucción de los procesos disciplinarios y en el informe de resolución de la contratación de la Administración Central y descentralizadas.	Investigación penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Frete a la contratación. Revisión anterior de un proceso contractual reportado en el informe y realización de vistas respondidas con las contratas. Frente a los procesos disciplinarios. Dictar una carta sobre ética, principios y valores.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Trimestral (Junio-Septiembre-Diciembre de 2016).	De los informes sobre la contratación, revisar el proceso contractual de manera aleatoria. Realizar visita sin previo aviso con los contratistas. En los procesos disciplinarios, realizar una revisión aleatoria de un proceso por profesional.	De los informes sobre el proceso contractual, revisar el acta de la revisión del contrato y de la materia obligatoria. Realizar formato de revisión de los procesos disciplinarios. Realizar una revisión aleatoria de un proceso por profesional.	Revisión de documentos de los actos y formatos.	Julio y Noviembre de 2016.	Revisión de documentos de los actos y formatos.	P. Delegada Administrativa.	Nº. De revisiones realizadas. Nº. De revisiones programadas.
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN ESTATAL. Trámites los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden.	Falta de compromiso ética por parte de funcionarios o contratistas.	Prescripción, permitiendo que se extinga la acción disciplinaria y en el informe de resolución de la contratación de la Administración Central y descentralizadas.	Investigación disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Seguimiento por parte de la Delegada a todos y cada uno de los procesos, priorizando los que tienen el riesgo.	Rara Vez	Moderado	Moderado	Bimensual (Abril-Junio-Agosto-Diciembre de 2016).	Revisión del cuadro que maneja la delegada con el fin de procesos y el envío de oficio a las oficinas de las entidades institucionales.	Cuadro que maneja la Delegada.	Julio y Noviembre de 2016.	Revisión de cuadro de procesos y el envío de oficio a las entidades institucionales.	P. Delegada Administrativa.	Nº. De oficios revisados. Nº. de oficios programados.	
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN ESTATAL. Trámites los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden.	Falta de confidencialidad de la información que se entrega a la Delegada por parte de los funcionarios o contratistas.	Falta de confidencialidad de la información que se entrega a la Delegada por parte de los funcionarios o contratistas.	Investigación disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Organizar mesas de trabajo con la Personería Municipal, buscando generar acciones para mitigar las causas que generan el riesgo.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Mayo - Agosto Noviembre de 2016.	Realizar mesas de trabajo programadas.	Acta de reunión.	Junio de 2016.	Verificar el acta de la reunión.	P. Delegada Administrativa.	Nº. Mesas de trabajo realizadas. Nº. de mesas de trabajo programadas.	
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACIÓN ESTATAL. Trámites los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden.	Falta de confidencialidad de la información que se entrega a la Delegada por parte de los funcionarios o contratistas.	Falta de confidencialidad de la información que se entrega a la Delegada por parte de los funcionarios o contratistas.	Investigación penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Solicitar a la persona que se haga una copia de los procesos disciplinarios como en la revisión de los procesos contractuales del sector central y entidades descentralizadas.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Abril de 2016.	Remitir oficio.	oficio.	Junio de 2016.	Verificar remisión de oficio.	P. Delegada Administrativa.	Nº. Oficios enviados. Nº. de Oficios programados.	
PENAL Y VIGILANCIA JUDICIAL. Desempeño de funciones, frente al sistema penal acusatorio conforme a las normas constitucionales y legales garantizando la defensa del orden jurídico y los derechos y garantías fundamentales consagrados en la constitución.	Interés económico de parte de los funcionarios involucrados en el proceso.	Facilitar la pérdida de material probatorio, falta de imparcialidad en los procesos y en la prueba oral, pecados por corrupción y delitos procesales y de los fundamentos de los sindicados.	Enriquecimiento penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Revisar las actas debidamente firmadas por los comprometidos en el procedimiento.	Rara Vez	Moderado	Moderado	Trimestralmente a partir de Junio de 2016.	Revisar actas debidamente firmadas por los comprometidos en diligencia.	Constancia de autenticidad con el sistema.	de Noviembre de 2016.	Verificar revisión de actas.	Delegado penal.	Nº. De actas revisadas. Nº. Total de actas.	
DERECHOS HUMANOS. Velar por la garantía, promoción y defensa de los derechos humanos, conforme a la constitución política, la Ley y los tratados de derechos humanos.	Falta de compromiso y ética por parte de los funcionarios.	Tráfico de influencias y prescripción penal disciplinaria y pérdida de imparcialidad institucional.	Investigación penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Capacitación al personal que atiende público sobre conductas delictivas en que se puede incurrir.	Rara Vez	Mayor	Moderado	Septiembre de 2016.	Capacitar.	Formato asistencia capacitación.	Octubre de 2016.	Verifica capacitación realizada.	Delegado Penal.	Nº. De capacitaciones realizadas. Nº. De capacitaciones programadas.	
PENAL Y VIGILANCIA JUDICIAL. Desempeño de funciones, frente al sistema penal acusatorio conforme a las normas constitucionales y legales garantizando la defensa del orden jurídico y los derechos y garantías fundamentales consagrados en la constitución.	Interés económico de parte de los funcionarios involucrados en el proceso.	Facilitar la pérdida de material probatorio, falta de imparcialidad en los procesos y en la prueba oral, pecados por corrupción y delitos procesales y de los fundamentos de los sindicados.	Enriquecimiento penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Socializar el código de ética y el manual del usuario.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Junio de 2016.	Socialización código de ética.	Registro de socialización.	Agosto de 2016.	Verificar socialización código de ética y manual del usuario.	P. Delegado Penal.	Nº. Socializaciones realizadas. Nº. de socializaciones programadas.	
CIVIL, MEDIO AMBIENTE Y URBANISMO. Defender los intereses colectivos de la ciudadanía, del medio ambiente y fomentar una cultura de participación y legalidad que propicie el urbanismo.	Falta de ética y valores por parte de los funcionarios buscando un beneficio personal.	Perdida de imparcialidad institucional e investigación penal disciplinaria.	Perdida de imparcialidad institucional e investigación penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Realizar encuestas aleatorias a los usuarios buscando identificar que los servicios que se prestan son gratuitos.	Rara Vez	Moderado	Moderado	Mayo a diciembre de 2016.	Encuestas a usuarios.	Encuestas.	Mayo diciembre 2016.	Verificar las encuestas realizadas.	Todos los delegados.	Nº. De encuestas realizadas. Nº. De encuestas programadas.	
DERECHOS HUMANOS. Velar por la garantía, promoción y defensa de los derechos humanos, conforme a la constitución política, la Ley y los tratados de derechos humanos.	Interés económico de parte de los funcionarios involucrados en el proceso.	Facilitar la pérdida de material probatorio, falta de imparcialidad en los procesos y en la prueba oral, pecados por corrupción y delitos procesales y de los fundamentos de los sindicados.	Enriquecimiento penal disciplinaria.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Charlas de formación a funcionarios y comités de conciliación sobre consecuencias de conductas por parte de la ley.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Agosto de 2016.	Capacitación sobre registro asistencia capacitación.	Registro de asistencia capacitación.	de Octubre de 2016.	Verificar asistencia capacitación.	P. Delegado Derechos Humanos.	Nº. De capacitaciones realizadas. Nº. De capacitaciones programadas.	

4.1.3. Consulta y Divulgación: El jefe de planeación de la entidad fue el encargado de consolidar la información y facilitar el proceso de gestión del riesgo de corrupción con las diferentes dependencias. Adicionalmente se realizó divulgación con actores internos en las diferentes etapas de su elaboración y con actores externos a través de la página web institucional.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2016

4.1.4. Monitoreo y Revisión: Los líderes de los procesos con sus respectivos equipos de trabajo deben monitorear y revisar periódicamente el mapa de riesgos y si es del caso ajustarlo.

4.1.5. Seguimiento: Se establece la responsabilidad a cargo de la oficina de control interno, quien a través de los procesos de auditoría debe analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles; adicionalmente debe verificar y evaluar la elaboración, visibilización, seguimiento y control al mapa de riesgos de corrupción. Dicho seguimiento deberá realizarse tres (3) veces al año, al 31 de abril, agosto y diciembre. Dicho seguimiento debe ser publicado en la página web de la entidad.

4.2. Racionalización de Trámites: Este componente tiene como fin principal facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que realiza la entidad. Dichas acciones deben estar encaminadas a reducir tiempos, costos, documentos, pasos y procesos y generar esquemas no presenciales para su realización.

- La entidad a través de la página web, permite a los usuarios interponer sus peticiones, quejas y reclamos.
- Se instaló un turnero, el cual permite asignar turnos a los usuarios para acceder a los diferentes servicios que presta la entidad.
- Se tiene previsto reactivar los puntos de atención en las casas de justicia de cuba y villasantana para atender a la comunidad.
- Se realizan jornadas descentralizadas que permiten trasladar la entidad a otros sitios de la ciudad, con el fin de conocer las necesidades de la comunidad e informar sobre los servicios que se prestan
- La Personería Delegada en lo civil, medio ambiente y urbanismo, diligenció el formato para racionalizar el procedimiento de dar respuesta a diferentes trámites que se efectúan a través de correo interno o certificado, el cual será presentado en comité directivo para su aprobación y a los responsables del manejo de la página web de la entidad.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES									
Nombre de la entidad		Personería Municipal de Pereira			Orden				
Sector Administrativo		Función Pública			Año Vigencia:		2016		
Departamento:		Risaralda							
Municipio:		Pereira							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN									
N°	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO dd/mm/aa	FIN dd/mm/aa
1	Respuestas a P,Q,Rs	Tecnologicas	Eliminación del trámite / OPA	Las respuestas a los peticionarios y los diferentes trámites se efectúan a través de correo interno o certificado	Hacer uso de las TIC para optimizar, agilizar y economizar la entrega de respuestas a los peticionarios y los diferentes trámites efectuados dentro de las Delegadas, implementando el uso del correo electrónico para dar respuesta a las solicitudes	Se evitan las demoras por los tiempos de correo. Se hace mas precisa la entrega de respuestas a los interesados. Se reducen costos por envíos y por uso de papelería. Se protege el ambiente al reducir el consumo de papel y energía.	Despacho	01/06/2016	31/12/2016

4.3. Rendición de Cuentas: En cumplimiento del artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, se deben dar a conocer los resultados de la gestión de la entidad, generando un resultado transversal entre estado y ciudadano.

La entidad viene cumpliendo con esta obligación y el año anterior realizó rendición de cuentas a la comunidad en dos oportunidades. Con base en lo anterior, se elabora el formato del componente de rendición de cuentas.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Conformar un equipo de trabajo para dinamizar el ejercicio de rendición de cuentas	Equipo de trabajo conformado	Comité Directivo	Abril de 2016
	1.2	Identificar las necesidades de información de la población objetivo	Identificación de la información	Grupo de trabajo	Con antelación a la fecha programada para la rendición de cuentas
	1.3	Obtener y consolidar la información estadística y resultados de la gestión y cumplimiento de metas de manera oportuna	Información rendición de cuentas	Grupo de trabajo	Con antelación a la fecha programada para la rendición de cuentas
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Establecer diálogos con los ciudadanos para responder a las inquietudes que se presenten durante la rendición de cuentas	Respuesta a inquietudes de la ciudadanía	Personera Municipal y Delegados	El día que se realice la rendición de cuentas
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Convocar a la ciudadanía a través de diferentes medios para participar en el informe de rendición de cuentas	Convocatoria	Contratista de comunicaciones y personeros delegados	Con antelación a la fecha programada para la rendición de cuentas
	3.2	Realizar encuesta de percepción de la rendición de cuentas	Encuestas tabuladas e informe	Contratista de comunicaciones	El día que se realice la rendición de cuentas
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Evaluar el proceso de rendición de cuentas, elaborando un informe de resultados, logros y dificultades	Informe de evaluación	Control Interno	A la semana siguiente de la rendición de cuentas
	4.2	Verificar la evaluación realizada por la ciudadanía y publicarla	Revisión evaluación	Control Interno	A la semana siguiente de la rendición de cuentas
	4.3	De ser necesario realizar un plan de mejoramiento y publicarlo en la página web	Plan de mejoramiento	Control Interno	A la semana siguiente de la rendición de cuentas

4.4 Mecanismos para Mejorar la Atención al ciudadano

A través de este componente se busca mejorar la calidad y acceso a trámites y servicios de la entidad, con el fin de mejorar la satisfacción de los ciudadanos y facilitar el ejercicio de sus derechos.

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO 2016**

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 4: Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Crear el comité y señalar las funciones para que se encargue de liderar la mejora del servicio al ciudadano	Comité líder de servicio al ciudadano	Personera Municipal y Asesora Jurídica	Abril de 2016
	1.2	Elaborar manual o protocolo de atención y servicio al ciudadano	Manual	Asesor de calidad	Junio de 2016
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Verificar y ajustar los espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano	Espacios físicos adecuados	Personera Municipal y Contratista Talento Humano	Mayo a noviembre de 2016
	2.2	Convenios para accesibilidad de personas en condición de discapacidad a los servicios de la entidad	Acceso de personas especiales a servicios	Personera Municipal y Personeros Delegados	Mayo a noviembre de 2016
	2.3	Entregar información a los ciudadanos sobre los servicios que presta la entidad a través de boletines informativos, página web y medios de comunicación	Información a través de diferentes canales	Asesor de Comunicaciones	Mayo a noviembre de 2016
	2.4	Elaborar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada a los ciudadanos	Encuestas de satisfacción	Asesor de Comunicaciones y Personeros Delegados	Mayo a noviembre de 2016
	2.5	Jornadas descentralizadas de información y atención a la comunidad	4 Jornadas descentralizadas	Personera Municipal y Personeros Delegados	Mayo a noviembre de 2016
Subcomponente 3 Talento humano	3.1	Incluir en el plan de capacitaciones temas relacionados con el mejoramiento al servicio del ciudadano	Capacitaciones	Personera Municipal y Contratista Talento Humano	Mayo a noviembre de 2016
	3.2	Espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Sensibilización funcionarios	Personera Municipal y Contratista Talento Humano	Mayo a noviembre de 2016
	3.3	Establecer mecanismos para calificar la atención que prestan los funcionarios y contratistas de la entidad a los usuarios	Calificación del servicio	Asesor de comunicaciones y Personeros Delegados	Mayo a noviembre de 2016
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Revisar y actualizar el manual de peticiones, quejas y reclamos	Manual actualizado	Asesora oficina jurídica y Asesor de calidad	Mayo a agosto de 2016
	4.2	Incorporar en el manual mecanismos de atención prioritaria a peticiones de menores de edad	Mecanismos de atención a menores de edad	Asesor de calidad	Mayo a agosto de 2016
	4.3	Revisar, actualizar y publicar la carta de trato digno	Carta de trato digno actualizada y publicada	Asesor de calidad	Mayo de 2016
	4...	Verificar los formatos que se tienen establecidos para recepcionar peticiones verbales y ajustarlos de ser necesario	Formatos revisados	Asesor de calidad	Mayo de 2016
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Realizar medición sobre la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la calidad y acceso a la información y servicios de la entidad	Medición percepción ciudadana	Personeros Delegados y Asesor de Comunicaciones	Junio a octubre de 2016
	5.2	Establecer canales de comunicación para personas de especial protección como: discapacitados, grupos étnicos y culturales que se comunican en un lenguaje diferente	Canales de comunicación especial	Personera Municipal y Personeros Delegados	Abril a noviembre de 2016

Lineamientos Generales Para La Atención De Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias: Con base en el marco normativo que regula los diferentes escenarios en materia del servicio al ciudadano, se desarrollan los parámetros básicos que deben cumplir las entidades públicas para garantizar de manera efectiva las peticiones formuladas por los ciudadanos.

Por lo anterior y con el fin de dar claridad sobre el tema, se presentan las siguientes definiciones:

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener una pronta solución.

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento e inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Solicitud de Acceso a la Información Pública: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 “Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo: En ningún caso, podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta”

Sugerencia: Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético – profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Análisis Estructural: Se cuenta con el apoyo de la alta dirección, se promoverá la creación de un comité que lidere la mejora del servicio al ciudadano, puesto que existen directrices al interior de cada una de las delegadas para recibir, tramitar y resolver las sugerencias y reclamos que formulen los ciudadanos y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Servidores Públicos: Su rol es fundamental para determinar el impacto positivo o negativo de la entidad y el acceso efectivo y real de los ciudadanos a los derechos que les asisten. Se tienen en cuenta dos perspectivas:

- En atención al ciudadano: Los funcionarios de la entidad que tienen a su cargo la atención al público, están debidamente capacitados y conocen la estructura de la entidad y el portafolio de servicios.
- Áreas misionales de apoyo: Quienes hacen parte de estas áreas, aunque no tienen contacto directo con las personas que solicitan el servicio deben seguir los parámetros establecidos en la norma para mantener coherencia de cara al ciudadano.

Canales de Atención: La personería Municipal de Pereira cuenta con los siguientes canales de atención para las peticiones que se presentan a la entidad

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

- Personalmente: Escrito o verbal en los espacios físicos de la entidad.
- Vía telefónica: Cuando se solicitan servicios a través de este medio.
- Correo electrónico institucional: El cual se encuentra a cargo de la secretaria del despacho de la personera municipal.
- A través de la página web se dispone de un link que permite realizar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a la entidad, mediante el diligenciamiento y envío de un formulario.

Se está dando cumplimiento a los lineamientos de gobierno en línea, divulgando a través de los medios disponibles, los canales dispuestos para el recibo de peticiones

Presentación de Peticiones: Para atender las peticiones de los usuarios se han tenido en cuenta los siguientes aspectos:

- La entidad expidió la resolución No. 131 de septiembre 22 de 2014, mediante la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones y quejas ante la Personería Municipal de Pereira.
- Se ha instalado un sistema de turnos, el cual permite atender las peticiones de acuerdo al orden de llegada de los usuarios, teniendo en cuenta excepciones legales y en cuanto a peticiones radicadas, se deberá respetar el orden de su presentación.
- Se cuenta con un procedimiento de asesoría y atención al usuario.
- Cada una de las delegadas cuenta con mecanismos de control, que permiten dar respuesta a las peticiones dentro de los términos legales.
- Se cuenta con política de protección de datos.

La entidad debe:

- Disponer de registros públicos sobre los derechos de petición.
- Identificar los derechos de petición de acuerdo al tipo de información solicitada.
- Elaborar trimestralmente informes sobre P,Q y R, con el fin de mejorar el servicio que presta la entidad y racionalizar el uso de recursos.

Seguimiento y trazabilidad de peticiones: A través de la página web de la entidad, en el link de peticiones, quejas y reclamos, el ciudadano puede consultar el estado en que se encuentra su solicitud; adicionalmente la entidad a través del despacho o las personerías delegadas puede hacer trazabilidad a las mismas, con el fin de dar respuesta oportuna.

Respuesta a la Peticiones: La respuesta debe ser:

- Objetiva, veraz y accesible al solicitante.
- Debe ser oportuna y en los términos establecidos para el derecho de petición.
- Debe ser clara y de fácil comprensión para el solicitante.

Controles: La Personería Municipal de Pereira cuenta con los siguientes:

- La personería delegada para la vigilancia administrativa y contratación estatal, se encarga de los procesos en contra de los servidores públicos, en caso de

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

incumplimiento a respuestas de P, Q y R o quejas que interpongan contra los mismos.

- Se posee una oficina asesora de control interno, que se encarga de vigilar la atención que se presta de acuerdo a las normas y parámetros establecidos por la entidad. Adicionalmente se encarga de presentar informe semestral a la Personera Municipal.
- Hasta la fecha, la entidad no cuenta con veedurías ciudadanas que le hagan control o seguimiento.

4.5 Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información: Con este componente se busca establecer acciones para el fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública; con el propósito de darle cumplimiento al mismo, se deben desarrollar cinco (5) subcomponentes, estableciendo actividades, metas, indicadores, responsables y fechas programadas para su cumplimiento

Por lo anterior, se elaboró el formato establecido para este componente en cumplimiento de las directrices impartidas.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1 <i>Evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, a través de la matriz de autodiagnóstico, como herramienta que mide la aplicación de la citada ley y fue diseñada por la Procuraduría General de la Nación para los sujetos obligados.</i>	Matriz diligenciada	Verificar el cumplimiento de la matriz de autodiagnóstico	Gobierno en Línea	Abril de 2016
	1.2 <i>Teniendo en cuenta el resultado de la matriz se llevarán a cabo las acciones con el fin de dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 1712 de 2014</i>	Cumplimiento de las exigencias de la ley 1712 de 2014, en cuanto a la obligación de publicar según los requisitos exigidos.	Cumplimiento de la ley 1712 de 2014, ley de transparencia y derecho de acceso a la información.	Gobierno en Línea / Comité de Ley de Transparencia	
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1 <i>Verificar que se de aplicación del principio de gratuidad y en caso de cobrar por la reproducción de la información, revisar el acto administrativo motivando el costo de dicho cobro</i>	Revisar la trazabilidad de Derecho de Petición presentados en la entidad en el mes de abril, a través de aplicación de una encuesta	N° auditorías realizadas / auditorías programadas x 100	Gobierno en Línea con el apoyo de comité de auditoría	Mayo de 2016
	2.2 <i>Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública</i>	Revisar la trazabilidad de Derecho de Petición presentados en la entidad en el mes de abril, a través de aplicación de una encuesta	N° auditorías realizadas / auditorías programadas x 100	Gobierno en Línea con el apoyo de comité de auditoría	Junio de 2016
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1 <i>Revisión de implementación de los mecanismos de adopción y actualización de instrumentos para apoyar el proceso de gestión de información de las entidades (El Registro o inventario de activos de Información, el Esquema de publicación de información, y el Índice de Información Clasificada y Reservada), toda vez que se realizan a través de acto administrativo y se publicarán en formato de hoja de cálculo en el sitio web oficial de la entidad en el enlace "Transparencia y acceso a información pública"</i>	Revisión del acto administrativo mediante el cual se adoptan los instrumentos de gestión de información - Revisión de publicación en el link	Acto administrativo elaborado y adoptado en la entidad. Publicado en el sitio Web.	Gobierno en Línea / Comité de Ley de Transparencia	Julio de 2016
	3.2 <i>Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del Programa de Gestión Documental. Es decir, la información incluida en los tres (3) instrumentos anteriormente anotados, debe ser identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada de acuerdo con los procedimientos, lineamientos, valoración y tiempos definidos en el Programa de Gestión Documental del sujeto obligado</i>	Revisión del programa de gestión documental en la entidad, articulado con los instrumentos de información exigidos.	Un programa revisado y ajustado	Gestión de la calidad	Agosto de 2016
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1 <i>Iniciar la revisión de los trámites con el fin de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que las afecte.</i>	Revisión de los trámites para que las poblaciones específicas accedan a la información.	Verificar que las acciones se cumplan, en cuanto a los convenios	Gobierno en Línea	Septiembre de 2016
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1 <i>Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga:</i> 1. El número de solicitudes recibidas. 2. El número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución. 3. El tiempo de respuesta a cada solicitud. 4. El número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Informe consolidado con los productos mínimos	Un informe consolidado	Gobierno en Línea / Gestión de la Calidad / Control Interno	Noviembre de 2016

4.6 Iniciativas Adicionales: Se cuenta con el Código de Ética, que indica la forma como deben actuar los servidores públicos de la Personería Municipal de Pereira, dentro y fuera de la entidad.