

## PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO



PERSONERÍA MUNICIPAL DE PEREIRA

VIGENCIA 2017

**SANDRA LORENA CARDENAS SEPULVEDA**  
**Personera Municipal de Pereira**

**Equipo Directivo:**

**MISAEAL ARROYAVE RAMÍREZ**  
**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**

**LUZ MERY HUERTAS ROMERO**  
**Personero Delegado en lo Penal y Vigilancia Judicial**

**Equipo Asesor:**

**NYDIA RODRÍGUEZ MUÑOZ**  
**Asesora Control Interno**

**MANUEL ALEJANDRO HERNANDEZ CASTRO**

**Contratista Talento Humano**

**ÁNGELA MARÍA HENAO MEJÍA**

**Asesora de Planeación**

## CONTENIDO

INTRODUCCIÓN.....	6
1. OBJETIVOS Y ALCANCE.....	8
1.1 Objetivo General .....	8
1.2 Objetivos Específicos .....	8
1.3 Alcance .....	8
2. FUNDAMENTO LEGAL .....	9
3. FUNDAMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD .....	11
3.1 Misión.....	11
3.2 Visión .....	11
3.3 Política de Calidad .....	11
3.4 Principios y Valores Institucionales.....	12
3.5 Mapa Estratégico .....	13
4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15
5. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES .....	22
6. RENDICIÓN DE CUENTAS.....	24
7. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	26
8. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN .....	34
9. INICIATIVAS ADICIONALES .....	38

### TABLA DE GRÁFICAS

<b>Gráfica 1.</b> Valores institucionales .....	13
<b>Gráfica 2.</b> Mapa Estratégico Personería Municipal de Pereira .....	14
<b>Gráfica 3.</b> Líneas estratégicas Personería Municipal de Pereira 2016 - 2019 .....	14
<b>Gráfica 4.</b> Riesgos identificados por los funcionarios de la Personería Municipal de Pereira .....	15
<b>Gráfica 5.</b> Tabulación riesgos de corrupción, Personería Municipal de Pereira .....	16

## INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Pereira en cumplimiento de las directrices impartidas por del 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

Implementar 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

- Seguir los lineamientos anticorrupción a través de la alta dirección estratégicas para mitigar los riesgos de corrupción y de atención al ciudadano.
- Revisar el mapa de riesgos de corrupción y sus acciones preventivas.
- Efectuar el seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y sus respectivas acciones preventivas.
- Verificar 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.

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

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**

Salvaguardar la promoción, protección y garantía de los derechos humanos, la convivencia pacífica, la construcción de paz y la reconciliación a través de una participación ciudadana activa que posibilite la protección especial a la población en estado de vulnerabilidad, el desarrollo de una ambiente sano y sostenible y la vigilancia y control de las actuaciones de los servidores públicos en el ámbito municipal, dentro del momento histórico del posconflicto.

#### **3.2 Visión**

En el 2019 seremos una entidad, autónoma, independiente, moderna y reconocida por nuestro liderazgo y trabajo como mediadores en la solución de conflictos, constructores de paz en el escenario del posconflicto, garantes del cumplimiento de las funciones constitucionales y legales, al servicio del ciudadano y la comunidad en general, además vigilantes de las conducta de los servidores públicos.

#### **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

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017  
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.

Gráfica 1. Valores institucionales



Fuente: Elaboración propia (2017)

### 3.5 Mapa Estratégico

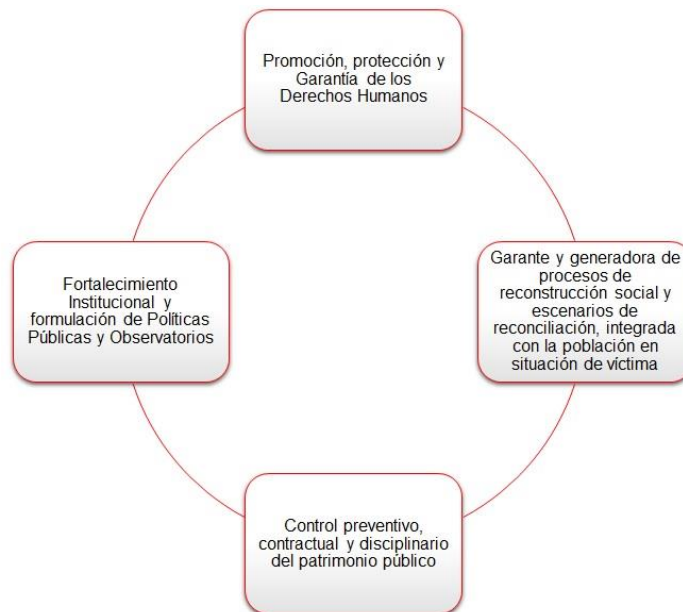
Enmarca todos los lineamientos estratégicos y objetivos definidos por la entidad.

Gráfica 2. Mapa Estratégico Personería Municipal de Pereira



Fuente: Elaboración propia (2017)

Gráfica 3. Líneas estratégicas Personería Municipal de Pereira 2016 - 2019



Fuente: Elaboración propia (2016)

#### 4. COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

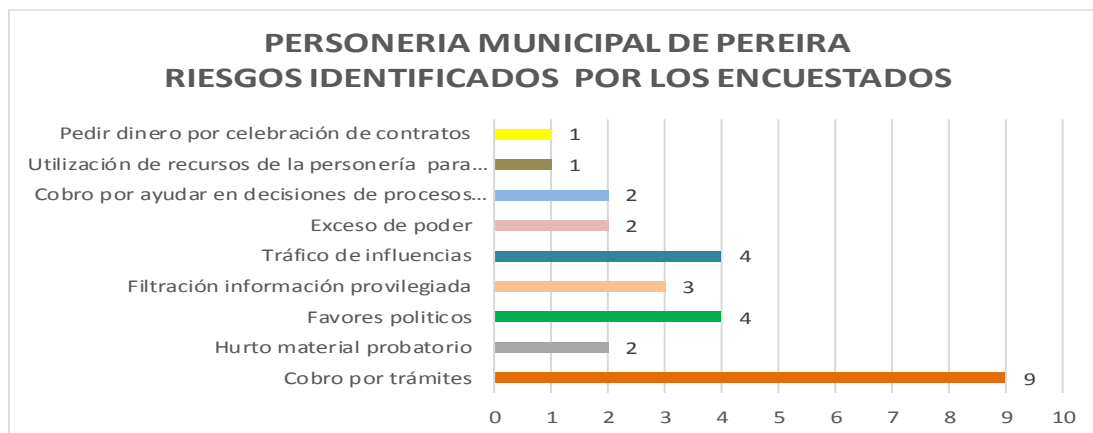
\* Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción: Este componente permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción.

\* 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.

\* 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:

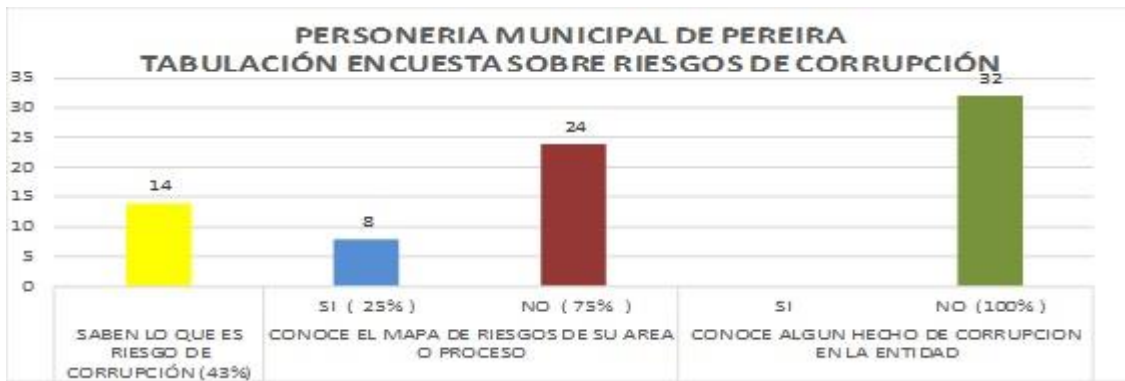
Se elaboró encuesta entre los funcionarios de la entidad, con el fin de determinar los posibles riesgos de corrupción que identifican.

**Gráfica 4.** Riesgos identificados por los funcionarios de la Personería Municipal de Pereira



**Fuente:** Elaboración propia (2016)

**Gráfica 5.** Tabulación riesgos de corrupción, Personería Municipal de Pereira



**Fuente:** Elaboración propia (2016)

- Se identificó el riesgo de corrupción, cuyo principal objetivo es conocer la fuente de los riesgos, sus causas y consecuencias.
- Se analizó el contexto, identificando los factores internos y externos como estructura de la entidad, cultura organizacional, cumplimiento de planes, programas, 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 había 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



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017  
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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción -Mapa de Riesgos de Corrupción</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente /proceso 1</b> Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Capacitar a los funcionarios y contratistas de la Personería Municipal de Pereira sobre el Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano para su cumplimiento	Conocimiento por parte de los funcionarios y contratistas de la entidad del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano	Asesora de Planeación	Marzo 8 - 9 y 10 de 2017
	1.2	Formar a los funcionarios y contratistas sobre las consecuencias de las conductas por fuera de la ley	Charlas de formación a funcionarios y contratistas	P.D. en Derechos Humanos	Mayo de 2017
	1.3	Publicar la Política Integral de Administración de Riesgos actualizada.	Realizar publicación de la Política de Riesgos	Asesora de Planeación y Control interno	Mayo de 2017
<b>Subcomponente/proceso 2</b> Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Efectuar seguimiento a los procesos estratégicos, misionales y de apoyo para mitigar el riesgo de corrupción	Seguimiento riesgos de corrupción	Personeros Delegados y Despacho con sus respectivos equipos de trabajo	Junio y Noviembre de 2017
	2.2	Valorar los riesgos de corrupción de acuerdo a su posibilidad e impacto, determinando el riesgo inherente y residual	Valoración de riesgos	Asesora de Planeación y Personeros Delegados	Abril 19 al 21 de 2017
	2.3	Consolidar la información y elaborar la matriz del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción de la entidad	Asesora de Planeación	Abril 24 al 28 de 2017

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

<b>Subcomponente /proceso 3</b> Consulta y divulgación	<b>3.1</b>	Socializar y facilitar el proceso para la construcción del mapa de riesgos de corrupción con funcionarios y contratistas de la entidad	Socializar y facilitar el proceso del mapa de riesgos de corrupción	Asesora de Planeación	Marzo 15 - 16 y 17 de 2017
	<b>3.2</b>	Aplicar ajustes del Mapa de Riesgos (incluidos los de Corrupción), si se requiere	Realizar ajustes al Mapa de Riesgos incluidos los de corrupción	Asesora de Planeación	Abril 6 y 7 de 2017
	<b>3.3</b>	Publicar en la página web el documento final del plan Anticorrupción y mapa de riesgos	Divulgación y publicación mapa de riesgos de corrupción	Asesora de Planeación	Abril 11 y 12 de 2017
<b>Subcomponente /proceso 4</b> Monitoreo o revisión	<b>4.1</b>	Revisar periódicamente el mapa de riesgos de corrupción y hacer los ajustes respectivos	Revisión mapa de riesgos de corrupción	Líderes de procesos con sus equipos de trabajo - Control Interno	Abril a Diciembre
<b>Subcomponente/proceso 5</b> Seguimiento	<b>5.1.</b>	Verificar y evaluar la elaboración de mapa de riesgos de corrupción	Verificación mapa de riesgos de corrupción	Asesora de control interno	Abril de 2017
	<b>5.2.</b>	Auditar el mapa de riesgos de corrupción con el fin de realizar seguimiento, analizar las causas, los riesgos de corrupción y la efectividad de los controles	Auditorías al mapa de riesgos de corrupción	Asesora de control interno	Abril de 2017
	<b>5.3.</b>	Realizar seguimiento y control al mapa de riesgos de corrupción, publicando en la página web el respectivo informe	Seguimiento y control mapa de riesgos	Asesora de control interno	Mayo, Agosto, Diciembre 2017

# PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 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:

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN																	
Entidad: Personería Municipal de Pereira																	
IDENTIFICACION DEL RIESGO				VALORACION DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN								MONITOREO Y REVISIÓN					
PROCESOS/OBJETIVO	CAUSA	RIESGO	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO			CONTROLES	VALORACION DEL RIESGO			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL		FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR	
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES					REGISTRO
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Desarrollar políticas y herramientas orientadas a la organización y articulación del proceso de compras 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 elaboración de los pliegos por parte de quienes tienen la función de realizadores de licitaciones para un beneficio particular.	Riesgo de condiciones discriminatorias para un beneficio particular	Sanciones por parte de las entidades 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 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 articulación del proceso de compras y contratación pública con el fin de lograr mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del estado.	1. Conectar previamente con los sistemas contra el lavado de dinero. 2. Falta de control al proceso de contratación.	Bases o servicios adquiridos con precios elevados para un beneficio particular	Sanciones por parte de las entidades control	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Ejecutar control aleatorio de los precios de mercado	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Cada vez que se vaya a adquirir bienes y servicios	Consultar aleatoriamente precios de mercado	Verificación de cotizaciones	Mensual	Revisión de cotizaciones	Asesora Jurídica	No. De verificaciones realizadas/No. Controles para adquisición de bienes y servicios
ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA Crear, asistir y ordenar la entidad en asuntos jurídicos administrativos internos y externos de su competencia. Valiendo de manera oportuna y eficaz por los intereses de la misma y de los usuarios en cumplimiento de la constitución política de la República.	1. Intervención y manipulación en la gestión pública. 2. Desidia Procesal	Vencimiento de términos disciplinarios en procesos disciplinarios o en gestión devolviendo la gestión de lo público	Sanciones Disciplinarias.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Control de los términos por parte del Asesor Jurídico	Rara Vez	Moderado	Baja	Siempre que se deba fallar en segunda instancia	Verificar que se haya fallado dentro de los términos legales	Fallo en segunda instancia	Mensual	Revisión fallas en segunda instancia	Asesora Jurídica	No. de fallos en segunda instancia revisados/No. 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 autocumplimiento de la entidad	Por falta de neutralidad de los auditores internos (amiguismo)	Tráfico de influencias en los auditores internos	Sanciones Disciplinarias	Rara Vez	Mayor	Baja	Revisar y articular el procedimiento de auditorías internas de gestión de calidad con control interno	Rara Vez	Moderado	Baja	Mayo de 2016	Revisar y articular el procedimiento	Procedimiento	Junio de 2016	Verificar implementación del Procedimiento	Asesor Control Interno	Procedimiento implementado
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL Vigilar la contratación estatal a nivel Municipal, garantizando que cumpla con los requisitos establecidos en la ley	Falta de ética pública sentido de pertenencia con la entidad	Recibir ofertas que no se entregan a la institución de la licitación de los procesos disciplinarios o en informe de revisión de la contratación de la Administración Central y Entidades descentralizadas	Investigación penal disciplinaria	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Capacitar al personal para funcionarios como comités de ética pública	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Julio de 2016	Capacitar	Formas asistencia capacitación	Junio de 2016	Verificar capacitación realizada	P. Delgado Vigilancia Administrativa	No. de capacitaciones realizadas/No. de capacitaciones programadas
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL Tramitar los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden	Falta de compromiso ético por parte del funcionario o contratista	Tráfico de influencias en los procesos disciplinarios	Investigación penal disciplinaria	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Forma a la contratación. Revisión aleatoria de un proceso contractual reportado en el informe y realización de visitas esporádicas con los comités de ética pública. Firmar a los procesos disciplinarios. Dictar una charla sobre Ética, Principios y Valores.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Trimestral (Año Septiembre-Diciembre de 2016)	Revisión de los informes sobre el proceso contractual, revisión de los contratos y de la realización de la visita de verificación de diligencia con los comités de ética pública. Realizar una revisión aleatoria de un proceso disciplinario.	Revisión de diligencia de actas y formatos	Julio de 2016	Revisión de diligencia de actas y formatos	P. Delgado Vigilancia Administrativa	No. De revisiones realizadas/No. De revisiones programadas
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL Tramitar los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden	Falta de compromiso ético por parte del funcionario o contratista	Prescripción, permitir que se entregue la acción disciplinaria y cesar el derecho del Estado imponer una sanción con el fin de obtener un beneficio propio o beneficiar a un tercero	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-Octubre-Diciembre de 2016)	Revisión del cuadro que maneja la delegada con el trámite de proceso yificar al abogado instructor informando sobre los límites en que se encuentra el proceso	Revisión del cuadro de actas y formatos	Julio de 2016	Revisar el cuadro de actas y formatos de los abogados instructores	P. Delgado Vigilancia Administrativa	No. De actas revisadas/No. De actas programadas
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL Tramitar los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden	Falta de confidencialidad de la información que maneja la Delegada por parte de los funcionarios o contratistas	Falta de confidencialidad de la información que maneja 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 los riesgos que maneja el riesgo.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Mayo - Agosto de 2016	Realizar mesas de trabajo	Acta de reunión	Junio de 2016	Verificar el acta de la reunión	P. Delgado Vigilancia Administrativa	No. Mesas de trabajo realizadas/No. De mesas de trabajo programadas
VIGILANCIA ADMINISTRATIVA Y CONTRATACION ESTATAL Tramitar los procesos iniciados en la delegada proyectando la decisión que en derecho corresponden	Falta de ética pública sentido de pertenencia con la entidad	Falta de ética pública sentido de pertenencia con la entidad	Investigación penal disciplinaria	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Solicitar a la persona que se maneja una capacitación sobre ética pública	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Abril de 2016	Remitir oficio	oficio	Junio de 2016	Verificar envío del oficio	P. Delgado Vigilancia Administrativa	No. Oficios remitidos/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	Fuente de influencia, falta de imparcialidad en los procesos disciplinarios y violación de los derechos y garantías fundamentales de los sindicados.	Emboscamento disciplinario por apropiación de bienes procesales y violación de los derechos y garantías fundamentales de los sindicados.	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Revisar las actas debidamente firmadas por los comités en el procedimiento	Rara Vez	Moderado	Moderado	Trimestralmente a partir de Junio de 2016	Revisar actas debidamente firmadas por el fiscal que intervino en la diligencia	Constancia de revisión autoridad competente	Noviembre de 2016	Verificar actas de revisión de actas	Delegado penal	No. De actas revisadas/Asesoramiento/Total de actas
DERECHOS HUMANOS Velar por la gestión, 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 procesos públicos visando el poder controlarlo y favorecer a personas interesadas en el tema	Investigación penal y disciplinaria y diligencias de imagen institucional	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	Formas asistencia capacitación	Octubre de 2016	Verificar capacitación realizada	Delegado Penal y Vigilancia jurídica	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.	Falta de ética y valores por parte de los funcionarios involucrados en el beneficio personal	Código por realización de procesos y violación de los derechos y garantías fundamentales de un tercero	Perdida de imagen institucional y diligencias de investigación penal y 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	Encuesta	Mayo de 2016	Verificar encuestas realizadas	Todos los delegados	No. De encuestas realizadas/No. De encuestas 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 bienestar.	Falta de ética y valores por parte de los funcionarios involucrados en el beneficio personal	Campana informativa para los usuarios indicando que los servicios son gratuitos	Campana informativa para los usuarios indicando que los servicios son gratuitos	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Charlas de formación a los usuarios y comités de ética pública sobre consecuencias de conductas por fuera de la Ley	Rara Vez	Moderado	Moderado	Junio de 2016	Campana informativa	Campana	Agosto de 2016	Verificar publicación de la campaña	P. Delgado Civil	Campana programada
DERECHOS HUMANOS Velar por la gestión, promoción y defensa de los derechos humanos, conforme a la constitución política, la Ley y los tratados de derechos humanos.	Falta de ética y valores por parte de los funcionarios involucrados en el beneficio personal	Charlas de formación a los usuarios y comités de ética pública sobre consecuencias de conductas por fuera de la Ley	Charlas de formación a los usuarios y comités de ética pública sobre consecuencias de conductas por fuera de la Ley	Rara Vez	Catastrófico	Moderado	Capacitación sobre consecuencias de conductas por fuera de la Ley	Rara Vez	Moderado	Moderado	Agosto de 2016	Capacitación sobre consecuencias de conductas por fuera de la Ley	Asesoramiento de asistencia capacitación	Octubre de 2016	Verificar asistencia capacitación	P. Derechos Humanos	No. De capacitaciones realizadas/No. De capacitaciones programadas

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

\* 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.

\* 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.

\* 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 mayo, agosto y diciembre. Dicho seguimiento debe ser publicado en la página web de la entidad.

## 5. 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 Villa Santana 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.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

### 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

## 6. 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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 3: Rendición de cuentas</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Información de calidad y en lenguaje comprensible	<b>1.1</b>	Conformar un equipo de trabajo para dinamizar el ejercicio de rendición de cuentas	Equipo de trabajo conformado	Comité Directivo	Marzo de 2017
	<b>1.2</b>	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
	<b>1.3</b>	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
<b>Subcomponente 2</b> Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	<b>2.1</b>	Establecer diálogos con los ciudadanos para responder a las inquietudes que se presentan durante la rendición de cuentas	Respuesta a las inquietudes de la ciudadanía	Personera Municipal y Delegados	El día que se realice la rendición de cuentas



## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

<b>Subcomponente 3</b> Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	<b>3.1</b>	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
	<b>3.2</b>	Realizar encuestas de percepción de la rendición de cuentas	Encuestas tabuladas e informe	Contratista de comunicaciones	El día que se realice la rendición de cuentas
<b>Subcomponente 4</b> Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	<b>4.1</b>	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
	<b>4.2</b>	Verificar la evaluación realizada por la ciudadanía y publicarla	Revisión de la evaluación	Control interno	A la semana siguiente de la rendición de cuentas
	<b>4.3</b>	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

## **7. 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.

<b>Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano</b>					
<b>Componente 4: Servicio al Ciudadano</b>					
<b>Subcomponente</b>	<b>Actividades</b>		<b>Meta o producto</b>	<b>Responsable</b>	<b>Fecha programada</b>
<b>Subcomponente 1</b> Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	<b>1.1</b>	Crear el comité y señalar las funciones para que se encargue de liberar la mejora del servicio al ciudadano	Comité líder de servicio al ciudadano	Personera Municipal y asesora jurídica	Febrero de 2017
	<b>1.2</b>	Revisar el manual o protocolo de atención y servicio al ciudadano	Manual	Asesor de calidad	Marzo de 2017
<b>Subcomponente 2</b> Fortalecimiento de los canales de atención	<b>2.1</b>	Verificar y ajustar los espacios físicos para la atención y servicio al ciudadano	Espacios físicos adecuados	Personera Municipal y contratista Talento Humano	Marzo - Noviembre de 2017
	<b>2.2</b>	Convenios para la accesibilidad de personas en condición de discapacidad a los servicios de la entidad	Acceso de personas especiales a servicios	Personera Municipal y Personeros Delegados	Marzo - Noviembre de 2017
	<b>2.3</b>	Entregar información a los ciudadanos sobre los servicios que presta la ciudad a través de boletines informativos, página web y medios de comunicación	Información a través de diferentes canales	Asesor de comunicaciones	Marzo - Noviembre de 2017
	<b>2.4</b>	Aplicar encuestas de satisfacción sobre la atención brindada a los ciudadanos	Resultados de encuestas de satisfacción	Asesor de comunicaciones y Personeros Delegados	Marzo - Noviembre de 2017

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

	<b>2.5</b>	Jornadas descentralizadas de información y atención a la comunidad	4 jornadas descentralizadas	Asesor de comunicaciones y Personeros Delegados	Marzo - Noviembre de 2017
<b>Subcomponente 3</b> Talento humano	<b>3.1</b>	Espacios de sensibilización para fortalecer la cultura de servicio al interior de la entidad	Sensibilización funcionarios	Personera Municipal y contratista Talento Humano	Marzo - Noviembre de 2017
	<b>3.2</b>	Aplicar 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	Marzo - Noviembre de 2017
<b>Subcomponente 4</b> Normativo y procedimental	<b>4.1</b>	Revisar y actualizar el manual de peticiones, Quejas y Reclamos	Manual actualizado	Asesora oficina jurídica y Asesor de calidad	Marzo - Junio de 2017
	<b>4.2</b>	Actualizar y publicar la carta de trato digno	Carta de trato digno actualizada y publicada	Asesor de calidad	Marzo de 2017
	<b>4.3</b>	Verificar los formatos que se tienen establecidos para recepcionar peticiones verbales y ajustarlos de ser necesario	Formatos revisados	Asesor de calidad	Marzo de 2017
<b>Subcomponente 5</b> Relacionamiento con el ciudadano	<b>5.1</b>	Realizar mediciones 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	Marzo - Julio de 2017

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

	<b>5.2</b>	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	Marzo 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

- 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 personería municipal.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

- 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 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.

## **8. 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 2017

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha programada
<b>Subcomponente 1</b> Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	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	Matriz diligenciada	Verificar el cumplimiento de la matriz de autodiagnóstico	Gobierno en Línea	Abril de 2017
	1.2	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	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	Abril de 2017
<b>Subcomponente 2</b> Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Verificar que se de cumplimiento el principio de gratuidad y en caso de cobrar por la reproducción de la información, revisar el acto administrativo motivando el costo de dicho cobro	Revisar la trazabilidad de Derecho de Petición prestados en la entidad en el mes de abril, a través de la aplicación de una encuesta	N° de auditorías realizadas / auditorías programas X 100	Gobierno en Línea con apoyo de comité de auditorías	Mayo de 2017
	2.2	Revisar los estándares del contenido y oportunidad de las respuestas a las solicitudes de acceso a información pública	Revisar la trazabilidad de Derecho de Petición prestados en la entidad en el mes de abril, a través de la aplicación de una encuesta	N° de auditorías realizadas / auditorías programas X 100	Gobierno en Línea con apoyo de comité de auditorías	Junio de 2017

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

<b>Subcomponente 3</b> Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	<b>3.1</b>	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 en la entidad en el enlace "transparencia y acceso a información pública"	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 adaptado en la entidad. Publicado en el sitio web	Gobierno en línea y comité de ley de transparencia	Abril de 2017
	<b>3.2</b>	Articular los instrumentos de gestión de información con los lineamientos del programa de gestión documental. Es decir, la información incluida en los tres (03) 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	Revisión del programa de gestión documental de la entidad, articulado con los instrumentos de información exigidos	Un programa revidado y ajustado	Gestión de calidad	Junio de 2017

## PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2017

<b>Subcomponente 4</b> Criterio diferencial de accesibilidad	<b>4.1</b>	Iniciar la revisión de los trámites con el fin de facilitar que las poblaciones específicas accedan a la información que les afecte	Revisión de los trámites para que las poblaciones específicas accedan a la información	Verificar que las acciones se cumplan, en cuanto a los convenio	Gobierno en línea	Septiembre de 2017
<b>Subcomponente 5</b> Monitoreo del Acceso a la Información Pública	<b>5.1</b>	Generar un informe de solicitudes de acceso a información que contenga: 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 consolidad	Gobierno en línea, gestión de calidad y control interno	Septiembre de 2017

## **9. 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.