

INFORME SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS

Jefe de Control Interno	María Gilma Manrique Noreña	Periodo evaluado
		JULIO A DICIEMBRE 2020



La Personería Municipal de Dosquebradas mediante RESOLUCIÓN No. 005-2020 de ENERO 03-2020 “ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCION AL CIUDADANO DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS VIGENCIA FISCAL DE 2020”. De conformidad con lo establecido en el artículo 74 de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”

El presente informe de seguimiento al **PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO.**

EI SEGUNDO SEMESTRE de la vigencia 2020, se desarrolla en cumplimiento a las disposiciones legales vigentes, en materia de lucha contra la corrupción, así mismo como herramienta para la ciudadanía que tiene derecho a controlar la gestión desarrollada por el Personero Municipal

La oficina de control interno de la entidad en aras de coadyuvar al mejoramiento continuo, fortalecer el trabajo institucional y dándole cumplimiento a su función permanente de verificación, evaluación independiente, de verificar y procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones se realicen de acuerdo con las normas constitucionales y legales vigentes, según decreto 2641 del año 2012, la ley 1474 del 2011.

El seguimiento corresponde a las estrategias de la Personería Municipal de Dosquebradas, conforme a los procesos institucionales, en torno a la consecución de las metas señaladas en el plan de acción propuesto en cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano.

OBJETIVOS		
Realizar seguimiento al desarrollo de las estrategias planteadas por el PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO implementado en la Personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2020.	Identificar las acciones de mejora necesarias para dar cumplimiento a todas las acciones propuestas y a los estándares exigidos en el plan.	Identificar, analizar y valorar la administración y prevención de los riesgos en la Personería Municipal de Dosquebradas.
Racionalizar los trámites con el propósito de facilitar el acceso de la comunidad en general a los servicios que brinda la entidad	Cumplir con la estrategia de rendición de cuentas como un mecanismo de control social, que comprende acciones de información, dialogo y evaluación de la gestión, buscando la transparencia de la Personería Municipal de Dosquebradas.	Fortalecer el mecanismo de atención al ciudadano, para mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios con el propósito de satisfacer las necesidades de la ciudadanía de manera oportuna y efectiva.
Evaluar periódicamente el cumplimiento de cada dependencia en las respuestas y vigilancia de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en la Personería Municipal.		

IDENTIFICACION DEL RIESGO Y ACCIONES PARA SU MANEJO

• DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO (ALTA DIRECCIÓN).



LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, está Instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales; para la guarda y Promoción de los Derechos Humanos, la protección del Interés Público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.

Atenderá y apoyará en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; propendiendo por el crecimiento integral de sus servidores. Esto encausado bajo el lema **“POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS”**.



LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, será reconocida en el municipio y niveles Departamental y Nacional como una Institución Líder, por su contribución al respeto de los DERECHOS HUMANOS, LA PROMOCION Y LA VIGILANCIA DE LA MORALIDAD Y ETICA PUBLICA . Su gestión será realizada por personal calificado, bajo los lineamientos de un sistema de calidad



El Personero Municipal de Dosquebradas y los servidores públicos que prestan sus servicios a esta entidad estamos comprometidos con la ciudadanía Dosquebradense en la promoción, protección y defensa de sus derechos Constitucionales y Legales, individuales y colectivos.

Nuestro compromiso se extiende, además, en ejercer una adecuada vigilancia y control respecto de las actuaciones de los Servidores Públicos del orden Municipal, en una búsqueda constante de la defensa del patrimonio público, evitando el detrimento del erario estatal. Para el cumplimiento de nuestra política de calidad, y como quiera que el ejemplo comienza por casa, daremos un manejo transparente, pulcro y adecuado a los recursos económicos con los que contamos para el ejercicio de nuestras funciones y procuraremos siempre el mejoramiento continuo de nuestras actuaciones en las que deberá brillar con luz propia la eficiencia y eficacia.

Es así como los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con miras a obtener una adecuada prestación del servicio, nos trazaremos como estrategias para lograr los objetivos establecidos que cada una de nuestras actuaciones sea realizada con:

RESPETO. En reconocimiento a que todos los seres humanos somos diferentes y en virtud del hecho que cada persona tiene y presenta diferentes clases de problemas, dificultades y expectativas, comprenderemos y aceptaremos a cada quien como es y le daremos una adecuada atención sin importarnos en qué situación se encuentre, a que raza o credo pertenezca y mucho menos tendremos en cuenta su filiación política.

TOLERANCIA. Es un aspecto muy ligado con el respeto pues todo funcionario debe entender y aceptar que todas las personas no piensan igual y por ello las diferencias existen; esta es la razón que nos lleva a *pregonar en nuestras actuaciones la tolerancia hacia los demás, que implica tomarse el tiempo, primero para escuchar al ciudadano y segundo para explicarle lo que no comprende*

COMPROMISO. Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas estarán motivados para entregar lo mejor de cada cual con el único propósito de enaltecer la labor que se nos ha encomendado realizar.

PARTICIPACION. La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriquecernos; contar con ciudadanos inquietos, decididos a colaborar con nosotros debe llenarnos de orgullo por la confianza que nos depositan y a la vez debe servirnos de punto de apoyo para poder lograr nuestras metas y objetivos.

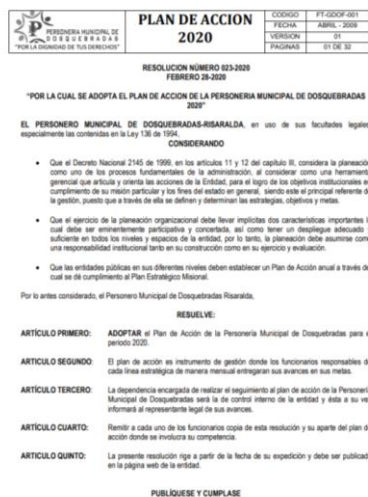
IMPARCIALIDAD. Todas y cada una de las actuaciones que se adelanten por los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas debe consultar el derecho a la igualdad; tratar igual a lo igual y desigual a lo desigual, sin posiciones tendenciosas.

CONFIDENCIALIDAD. El derecho que cada ciudadano tiene a su privacidad, implica que el funcionario público que conozca de su caso deba actuar con suma cautela respecto de la información que le es suministrada, procurando siempre afectar esa intimidad del usuario en lo más mínimo. Por obvias razones nuestra actividad como Ministerio Público estará sujeta al marco legal que regula la reserva en las actuaciones

La Alta Dirección, está comprometida con el cumplimiento de la misión en la procura de defender y divulgar los derechos humanos a los ciudadanos del municipio de Dosquebradas, desconcentrando las funciones en cada uno de los funcionarios de la entidad.

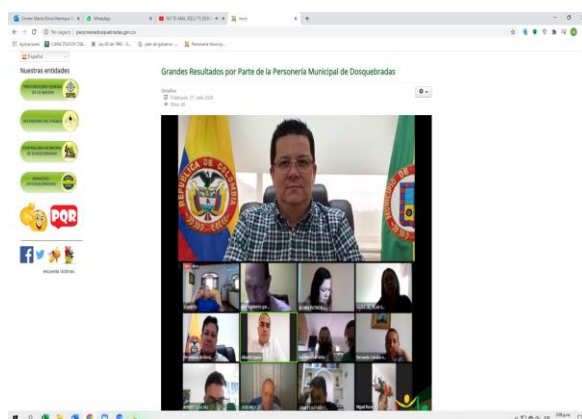
Se publica en la página web de la entidad todos aquellos documentos que son de importancia para la comunidad como son.

1. PLAN DE ACCION



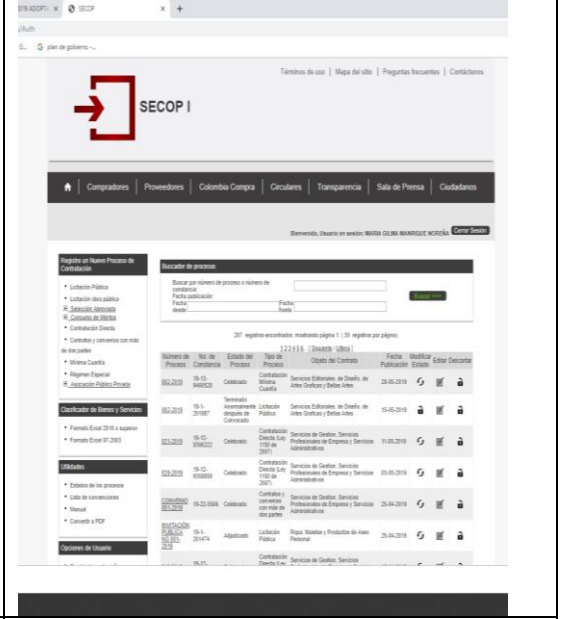
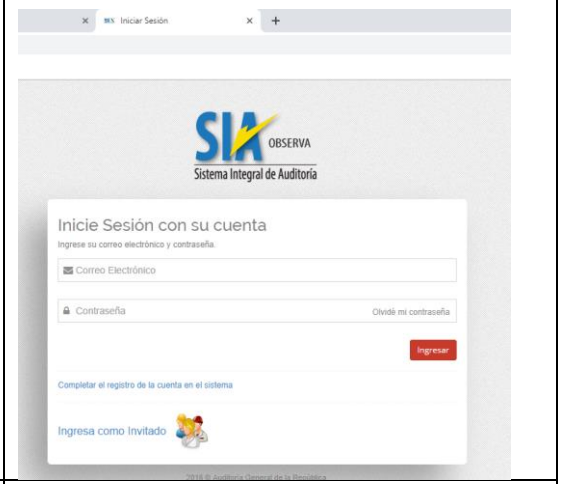
http://personeriadosquebradas.gov.co/imagenes/politicaspplanesproyectos2020/Plan_estratgico_2020.pdf

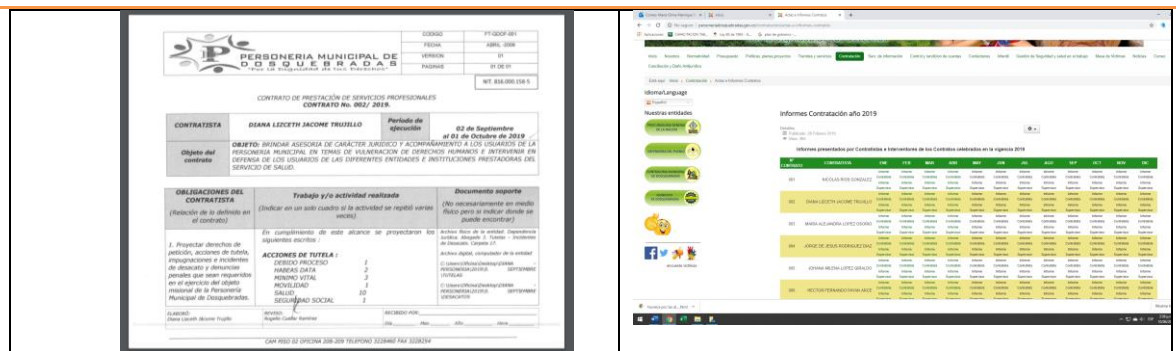
2. INFORME DE GESTION



<http://personeriadosquebradas.gov.co/>



	
3. PRESUPUESTO ANUAL	http://personeriadosquebradas.gov.co/images/Contratacion2020/RESOLUCION_144-2019_LIQUIDACION_PRESUPUESTO_2020_1.pdf
4. PLAN DE COMPRAS Y ADQUISICIONES	http://personeriadosquebradas.gov.co/politicas-planes-y-proyectos/planes-y-proyectos/506-plan-anual-de-adquisiciones-secop-ii
4. Página del SECOP I. Contratación Publica	
5. PUBLICACION EN EL SIA OBSERVA. MISIONAL	
6. PUBLICACION EN LA PAGINA DE LA ENTIDAD. CONTRATACION. Y ESTADOS FINANCIEROS	http://personeriadosquebradas.gov.co/contratacion

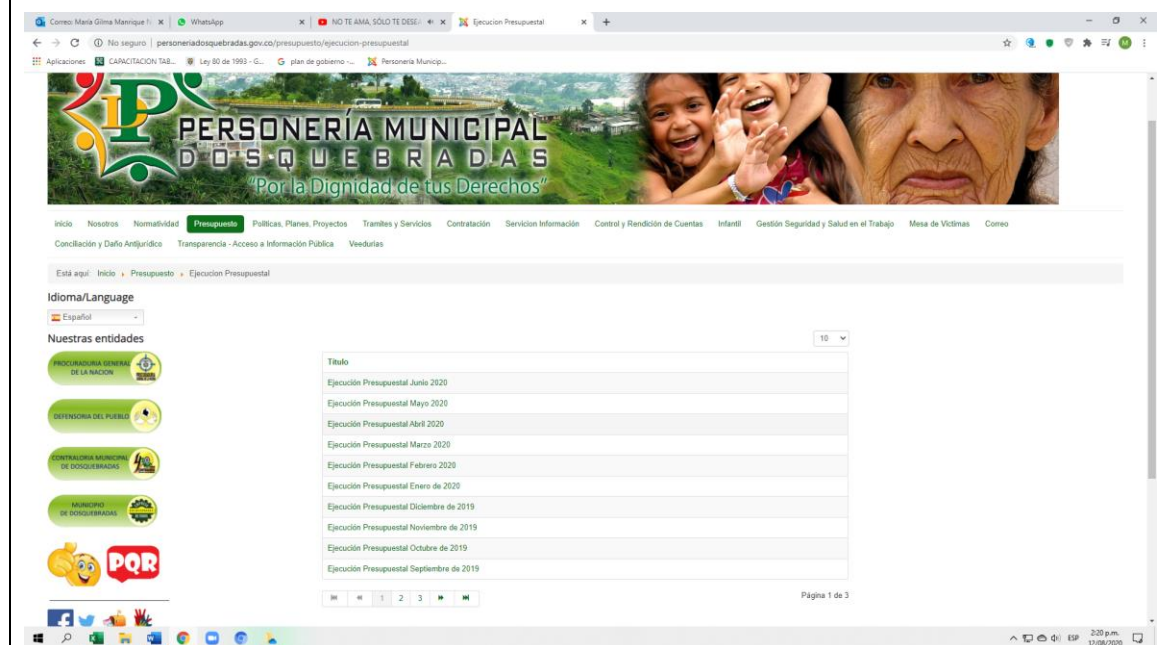


<http://personeriadadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros>

<http://personeriadadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros/666-estados-financieros-primer-trimestre-2020>

<http://personeriadadosquebradas.gov.co/presupuesto/informes-financieros/701-estados-financieros-segundo-trimestre-2020>

EJECUCION PRESUPUESTAL



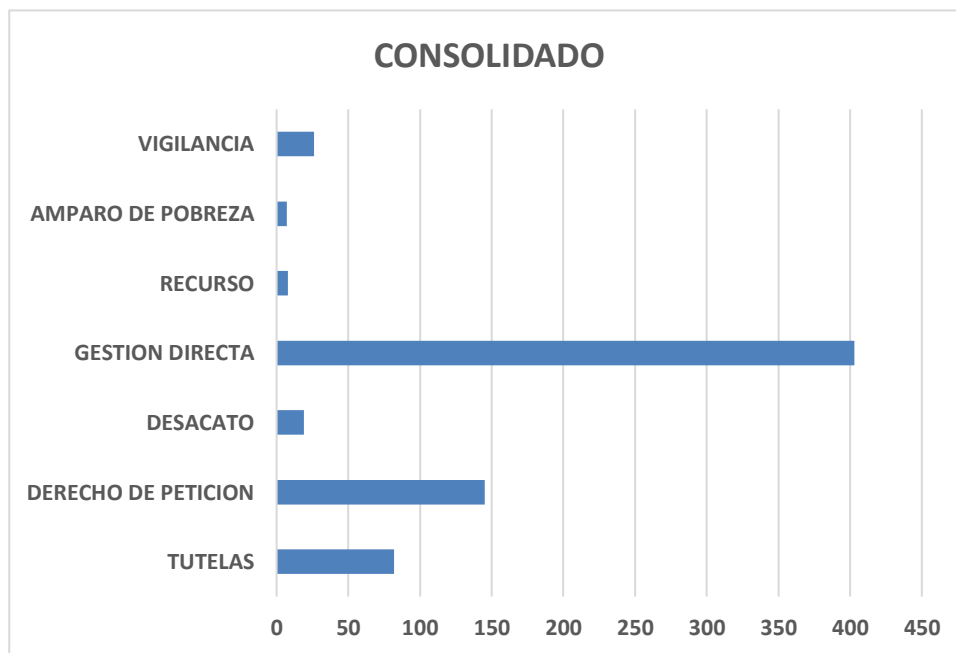
GESTION Y PARTICIPACION CIUDADANA. La Personería Municipal de Dosquebradas realiza seguimiento de forma periódica a los diferentes mecanismos de participación ciudadana. Dando uso especial de los términos que la constitución y la ley establece para estos temas.

- 1. TUTELAS.** Es la garantía constitucional del derecho que tiene toda persona a la protección judicial de sus derechos fundamentales a través de un recurso efectivo.

La constitución señala claramente que: "La protección consistirá en una orden para que aquel respecto de quien se solicita la tutela, actúe o se abstenga de hacerlo". El fallo, que será de inmediato cumplimiento, podrá impugnarse ante el juez competente y, en todo caso, éste lo remitirá a la Corte Constitucional para su eventual revisión. Esta acción sólo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial, salvo que aquella se utilice como mecanismo transitorio para evitar un perjuicio.

CONSOLIDADO ACCIONES

NOMBRE	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TUTELAS	13	14	8	12	20	15
DERECHO DE PETICION	3	9	11	45	42	35
DESACATO	1	4	1	5	6	2
GESTION DIRECTA	0	34	91	98	95	85
RECURSO	0	1	2	3	2	0
AMPARO DE POBREZA	0	0	1	2	3	1
VIGILANCIA	0	5	0	10	9	2
TOTALES	17	67	114	175	177	140



POR ENTIDAD ACCIONADA

MEDIMAS EPS	198
S.O.S. EPS	170
ASMET SALUD EPS	185
COOMEVA EPS	54
SALUD TOTAL EPS	53
NUEVA EPS	30
TOTAL	690

DERECHOS DE PETICIÓN. La Personería no solamente elabora a los ciudadanos sus derechos de petición y eleva sus propias solicitudes como entidad, sino que, como veedora en el cumplimiento de este derecho, vigila permanentemente que los diferentes despachos de la administración les den estricto cumplimiento a los términos legales para dar respuesta a los peticionarios.

MES	DERECHOS DE PETICION
ENERO	34
FEBRERO	26
MARZO	36
ABRIL	53
MAYO	34
JUNIO	32
JULIO	36
AGOSTO	25
SEPTIEMBRE	32
OCTUBRE	38
NOVIEMBRE	40
DICIEMBRE	25
TOTAL	411

ATENCION AL CIUDADANO									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	TOTAL
520	65	952	800	367	96	33	10	403	3.246
1. Peticiones 2. Quejas 3. Solicitudes 4. Tutelas 5. Desacatos 6. Declaración Víctimas 7. Recursos 8. Amparos de pobreza 9. Asesorías									

2. **ACCIONES POPULARES.** Sirven para evitar un daño, hacer cesar el peligro y restituír cosas a su estado anterior, cuando éste daño o peligro sean ocasionados por acciones u omisiones de autoridades públicas o de particulares que hayan violado o amenazado violar los derechos o intereses colectivos.

Acciones archivadas	14
Acciones activas	17

3. **VEEDURÍAS.** Se crean las Veedurías Ciudadanas como el mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así mismo de las entidades públicas y privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

FECHA	REGISTRO No	RES. No	OBJETO	VIGENCIA	VENCE
Agosto 26/11	030-2011	092-2011	Veeduría ciudadana ARGOS en el municipio de Dosquebradas	10 años	Agosto 26/2021
Noviembre 7/12	008-2012	081-2012	Infraestructura y vivienda en el municipio de Dosquebradas	7 años	Noviembre 7/2019
Febrero 7/13	003-2013	015-2013	Ejercer vigilancia a la gestión pública o privadas que desconozcan que la vida es un derecho fundamental, que la fauna y la flora son patrimonio de la sociedad y que los recursos públicos hacen parte de nuestro patrimonio	10 años	Febrero 7/2023
Septiembre 02-2013	022-2013	077-2013	Reconocimiento de vigías ambientales del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Septiembre 02-2013	023-2013	078-2013	Reconocimiento a la red de Derechos Humanos del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Septiembre 2-2013	024-2013	079-2013	Reconocimiento a la red de Contralores ciudadanos del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Diciembre 3-2013	028-2013	101-2013	Para el control social al tema de presupuesto participativo	Indefinido	Indefinido
Abril 11-2014	004-2014	024-2014	Para el control social al tema del presupuesto participativo	Indefinido	Indefinido
Agosto 26-2014	007-2014	057-2014	Veedurías ciudadana vigías ambientales del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido

Agosto 26-2014	008-2014	057-2014	Veeduría ciudadana derechos humanos del municipio de Dosquebradas	Indefinido	Indefinido
Agosto 26-2014	009-2014	057-2014	Veeduría ciudadana contralores municipales	Indefinido	Indefinido
Noviembre 24-2014	012-2014	077-2014	Veeduría ciudadana que vigila las construcciones en el barrio panorama country II, así como los eventos que se realicen.	10 años	Noviembre 24-2024
Enero 14-2015	001-2015	004-2015	Veeduría ciudadana para la modalidad de la construcción de obras de recuperación del puente vehicular y mejoramiento vial barrio los comuneros	Indefinido	Indefinido
Octubre 21-2015	008-2015	063-2015	Vigilancia del convenio interadministrativo No 291-2013 suscrito entre el departamento administrativo para la prosperidad social y el municipio de Dosquebradas, la conexión vial que comunica el sector frailes con la vereda alto del toro, las marcadas en el municipio de Dosquebradas y el departamento de Risaralda	5 años	Octubre 21-2020
Julio 15-2016	003-2016	083-2016	Efectuar vigilancia a la gestión pública de la administración municipal frente a la ejecución de los recursos de la secretaria de cultura, deporte, y recreación	4 años	Julio 15-2019
Agosto 30-2016	004-2016	096-2016	Ejercer control en todo lo relacionado con la correcta utilización de los recursos del gravamen estampillas para el bienestar del adulto mayor y el funcionamiento de los centros vida integrales	Indefinida	Indefinida
Octubre 27 - 2016	015-2016	125-2016	Hacer vigilancia, seguimiento y control a la contratación que a nivel nacional, departamental y municipal suscriba el municipio de Dosquebradas	10 años	Octubre 26-2020
Mayo 16-2017	006-2017	045-2017	Red municipal de veedurías ciudadanas. "Dosquebradas Transparente"	Indefinida	Indefinida
Mayo 16-2017	008-2017	047-2017	Veeduría ciudadana en la reserva activa y pensionados de las fuerzas militares del departamento de Risaralda	Indefinido	Indefinido
Mayo 24-2017	012-2017	053-2017	Veeduría denominada "todos hacemos parte de la solución", vigilar la correcta aplicación de	4 años	Mayo 18-2022

			los recursos públicos a la gestión que se adelante en la comuna tres del municipio de Dosquebradas		
Octubre 10-2017	017-2017	097-2017	Vigilancia desarrollo infantil en medio institucional según la norma legal	2 años	Octubre 10-2019
Octubre 19-2017	018-2017	098-2017	Ejercer vigilancia sobre la gestión al programa de desarrollo infantil en medio institucional según las normas vigentes – Emaús.	2 años	Octubre 19-2019
Octubre 19-2017	019-2017	099-2017	Ejercer vigilancia sobre la gestión al programa de desarrollo infantil en medio institucional según las normas vigentes – Saturno.	2 años	Octubre 19-2019
Noviembre 8-2017	021-2017	104-2017	Ejercer vigilancia sobre la gestión al programa de desarrollo infantil en medio institucional según las normas vigentes – La Casona	2 años	Noviembre 8-2019
Diciembre 14-2017	022-2017	115-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas y judiciales para la mayor calidad de vida a los abuelos.	2 años	Diciembre 14-2019
Diciembre 14-2017	023-2017	116-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas y judiciales a la comuna tres del municipio.	2 años	Diciembre 14-2019
Diciembre 14-2017	024-2017	117-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas y judiciales en el sistema de seguridad social integral que brinden cobertura en el municipio de Dosquebradas.	2 años	Diciembre 14-2019
Diciembre 14-2017	025-2017	118-2017	Veeduría para promover, impulsar, apoyar y ejercer vigilancia sobre la gestión pública del Hospital Santa Mónica de Dosquebradas frente	2 años	Diciembre 14-2019

			a la prestación de servicio público.		
COMPONENTE ACCIONES					
Rendición de cuentas		La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con las fechas establecidas en la rendición de cuentas como: Publicación SIA Observa. Contratación. Ejecución presupuestal. Variaciones del presupuesto en créditos y contra créditos Publicación SIA Misional. Ejecución mensual del presupuesto solo gastos Publicación en Colombia Compra Eficiente. SECOP I. publicación contratos e invitaciones Publicación en la Página Web de la entidad los informes que por ley deben ser publicados. Entrega oportuna de los estados financieros de la entidad al municipio de Dosquebradas para ser validado y remitido a la Contaduría General de la nación.			
Oportunidad en la información a la comunidad		Se da cumplimiento de forma eficiente y eficaz a los requerimientos de la información que se genera por el cliente externo e interno. La entidad ofrece una ventanilla única donde empieza la radicación de la correspondencia interna y externa evidenciando los espacios en tiempo en la entrega de la misma para darle al ciudadano oportuna respuesta. Cuenta con el buzón de quejas y reclamos donde es abierto de forma periódica por la funcionaria encargada, dejando como constancia acta de apertura. La funcionaria encargada realiza la apertura del mismo, con una periodicidad de tres días, siempre dejando constancia por medio de acta respectiva, el cual existe evidencia en carpeta denominada "ACTAS DE VENTANILLA UNICA"			
Transparencia y acceso a la información pública (ley de transparencia)		La Personería cumple con las directrices de la Ley de transparencia en la publicación y divulgación de la información pública: trámites y servicios, información contractual y ejecución de contratos.			
Plan de acción		La entidad de forma mensual realiza el seguimiento pertinente al plan de acción basados en los informes de labores que los funcionarios presentan cada mes.			
Provisión y mantenimiento del talento humano		Por Resolución No 141-2018 de diciembre 31-2018 "POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN DE CAPACITACION, BIENESTAR SOCIAL E INCENTIVOS PARA LOS FUNCIONARIOS DE LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADASY SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES" en cumplimiento a lo previsto en el Decreto Ley 1567/1998. Ley 734/2002 para la vigencia 2017. Res 002-2019 se realiza el incremento salarial a los funcionarios para la vigencia. Se pagó las cesantías en forma oportuna mediante Res. 142-2018 de la vigencia 2018. Se califica y concerta los objetivos laborales como está establecido en la ley 909/2005. Res. 145-2018. Por la cual se adopta la tabla de perfiles de los contratistas de la personería Municipal de Dosquebradas para la vigencia 2018.			
Manejo de los recursos financieros		La entidad es cuidadosa en el gasto siempre cumpliendo con lo establecido en el decreto de presupuesto y debidamente soportadas. La Personería al corte del informe no se reunió con el comité de sostenibilidad financiera. Adquirió un software CAP WEB, plataforma que integra la contabilidad con normas internacionales			
Información financiera no disponible o no confiable		La entidad cuenta con un profesional externo para la verificación de las liquidaciones y asientos contables sean los correctos y realizar cualquier ajuste si es del caso.			
Incumplimiento de la normatividad		Los funcionarios están comprometidos en actualizarse de forma permanente en los cambios de las normas para cumplir de forma correcta con la aplicación de la norma según el desarrollo de sus funciones.			

Incumplimiento de las normas que regulan la contratación	La Personería Municipal de Dosquebradas cumple con los siguientes pasos en el momento de realizar la contratación, verificación que se realiza con los soportes de cada contrato: elaboración de los estudios previos cumplimiento de los requisitos legales en la contratación identificación y cuantificación de los riesgos ordinarios o comunes que se pueden presentar en la ejecución del contrato Verificación de los requisitos habilitantes exigidos al contratista. Capacidad jurídica. Financiera. Técnica. Y organizacional. elaboración de la minuta del contrato verificación en el cumplimiento de los requisitos de perfeccionamiento y legalización del contrato Publicación entre los términos en el SECOP. Y el aplicativo SIA OBSERVA de la Contraloría Verificación y seguimiento en el cumplimiento de las cláusulas del contrato. Objeto. Valor. Plazo. Todo lo anterior es llevado por un profesional externo del derecho con la capacidad de abordar y desarrollar estos temas
Supervisión de los contratos suscritos con la entidad	Se revisaron todo y cada uno de los contratos de verificar el desempeño y la obligación de los supervisores en recibir las actas parciales, según el objeto del contrato. Del contrato No 01-2019 al 021-2019 Los supervisores cumplen con las especificaciones técnicas, administrativas, legales y presupuestales establecidas en los contratos o convenios celebrados los Informes de supervisión es oportuna, completa y documentación completa.
Suministro de los bienes y servicios	La proyección del plan de compras, es ajustada a las necesidades de la entidad.
Control y administración de los bienes de la entidad	Se realiza de forma permanente control y manejo de los bienes y del inventario por parte de los funcionarios responsables, quedando depurado contable y físicamente de los inventarios de la entidad.
Lleno de requisitos en la calidad de la gestión documental	Existe una persona responsable del archivo de la entidad (secretaría ejecutiva). Se realiza seguimiento en la radicación de la documentación que ingresa a la entidad. En esta vigencia la entidad ha contratado una persona idónea en el tema para depuración de documentación ya vencida como lo indica la tabla de retención documental.
Incumplimiento de las necesidades, expectativas de los clientes y grupos de interés y de la atención de las peticiones, quejas y reclamos (pqrs)	Se realiza por medio de encuesta la medición de la satisfacción del cliente Los funcionarios están en la capacidad de conocer los términos legales en la atención en las PQRS y las consecuencias del incumplimiento. También existe una persona encargada de realizar las llamadas al usuario para calificar la atención en la entidad.
Incumplimiento en la entrega de informes de seguimiento o evaluación en los términos establecidos por la normatividad	La entrega de la información es oportuna y confiable por parte de los funcionarios responsables. De estos informes la entidad establece pautas para la rendición de cuentas ante la comunidad.

ESTRATEGIA ANTITRAMITES. La Personería Municipal de Dosquebradas facilita el acceso a los bienes y servicios donde cada dependencia simplifica, estandariza, elimina y optimiza los trámites que posee la entidad con el objetivo de acercar al ciudadano a los servicios que se prestan.

PLANEACION	La Personería Municipal de Dosquebradas establece las directrices y políticas generales para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y de los objetivos. 1. Atención a la comunidad. Atención y recepción por ventanilla única todas las necesidades de la comunidad. Asesora y Orienta al ciudadano sobre la forma de ejercer ante las autoridades los mecanismos de participación ciudadana para solicitar información y consulta sobre los términos. 2. Protección y defensa del patrimonio público. La Entidad es la encargada de recepcionar. Direccionar. Elaborar. Notificar y verificar que todo lo que sea relacionado y registrado ante la ventanilla única se dé el trámite pertinente como el acompañamiento en las acciones populares, acciones de cumplimiento, acciones de tutela, derechos de petición entre otros para garantizar a los ciudadanos del municipio que no se estén vulnerando la posesión y el disfrute del entorno. 3. Defensa de los derechos y garantías. Guarda y promoción de los derechos humanos. Tutelas. Derechos de petición. Desacatos. Vigilancias. Amparos de pobreza. Veedurías. Acción Popular. 4. Vigilancia de la conducta oficial del servidor público. La Personería tiene entre sus cargos la dependencia que se encarga de radicar la queja que algún ciudadano interpone como también proyecta y expide el respectivo auto. Paso siguiente notifica y comunica el auto a la persona, entidad o despacho competente.
GESTIÓN FINANCIERA. Garantiza la viabilidad financiera y fiscal de la Personería Municipal de Dosquebradas realizando de forma oportuna sus pagos y obligaciones. GESTIÓN DE BIENES Y SERVICIOS. Determina las necesidades de la entidad en la realización de forma permanente el inventario de bienes muebles y equipo de oficina logrando que estén óptimas condiciones para cumplir a cabalidad con su función y sea parte integral de los funcionarios para cumplir a cabalidad con las funciones. Adquiere sus bienes y servicios proyectando y elaborando su plan de compras y adquisiciones para cada vigencia según las necesidades de cada funcionario. GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO. Realiza de acuerdo a la norma el seguimiento a la evaluación de los funcionarios de carrera administrativa donde son calificados y evaluados de acuerdo a los parámetros previamente establecidos para fundamentar la conducta laboral, siendo realizadas de forma semestral y una final, en este procesos se verifica el desarrollo de las competencias idóneas de los servidores públicos de la Personería Municipal de Dosquebradas para el efectivo desempeño de sus funciones, definiendo políticas y prácticas de la gestión humana y de la administración del personal, obteniendo coherencia entre el desempeño individual y las estrategias de la entidad para el cumplimiento de los fines sociales GESTIÓN DE CONTROL Y EVALUACIÓN. Promueve el mejoramiento continuo y la cultura del control en los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con el fin de garantizar el cumplimiento de la Normatividad.	

RENDICION DE CUENTAS

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 del 2015 “*POR LA CUAL SE DICTAN DISPOSICIONES EN MATERIA DE PROMOCION Y PROTECCION DEL DERECHO A LA PARTICIPACION DEMOCRATICA*”, la rendición de cuentas es “... un proceso ... mediante los cuales las entidades de la administración pública de nivel nacional y territorial y los servidores públicos informa, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control” es también una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios del buen gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de cada vigencia, la Personería Municipal de Dosquebradas con el informe busca afianzar la relación estado-ciudadano, ya que son estos últimos son que siempre están atentos a conocer el desarrollo de la administración.

La Entidad cada vigencia publica en su página web publica el informe de gestión, como proceso transversal y permanente donde se identifican tres (03) elementos.

1. Elemento información. Es la generación de datos y contenidos sobre la gestión, los resultados de los mismos, el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo municipal y nacional. Los datos cumplen con los principios de calidad, disponibilidad, y oportunidad para llegar a todos los grupos de población e interés.
2. La información es sustentada en un lenguaje sencillo, comprensible al ciudadano, siempre cumpliendo con información de calidad para que sea oportuna, objetiva, veraz, reutilizable, procesable y disponible.
3. También tiene el elemento dialogo, donde el ciudadano puede tener acceso a explicaciones y justificaciones o repuestas de la Personería cuando sea el caso.

ATENCION AL CIUDADANO.

A partir de la vigencia 2008 y en la actualidad 2018 la entidad se ha esmerado en mejorar la atención al ciudadano, reflejándose esta acción en las salidas de campo, como es a las diferentes comunas del municipio para atender las necesidades de la población en forma personalizada (ver informes de labores de las dependencias), cumpliendo con un apolítica de servicio basada en la necesidad de orientar al ciudadano a cerca de sus responsabilidades (deberes) y sus derechos frente a una sociedad, es decir que el ciudadano paso a ser de un agente pasivo a un agente activo que reclama, se queja, solicita, opina y fundamentalmente participa. (PQRS).

Se convierte el Servicio a los ciudadanos en un protagonista fundamental de la razón de ser de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, donde cada uno de los funcionarios se compromete con el cumplimiento de la misión institucional.

El plan de ACCION de la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, siempre se ha ocupado en su proceso estratégico y misional “LA ATENCION AL CIUDADANO” haciendo énfasis en la participación social, la transparencia, el servicio al ciudadano como postulados obligatorios del deber ser del ciudadano. Es así que la comunidad cuenta con el apoyo para orientar y capacitar en la conformación de veedurías como mecanismo que tiene el ciudadano de vigilar y exigir transparencia en los procesos.

Basado su estrategia en la defensa de los derechos de la comunidad, bajo la premisa “**POR LA DIGNIDAD DE TUS DERECHOS**”.

MEDICION SATISFACCION DEL CLIENTE. LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, para medir la percepción en atención al ciudadano, se sirve del insumo de las encuestas “**SATISFACCION AL CLIENTE**” y “**ATENCION A LA CIUDADANIA**”, encuestas que se realizan de forma presencial y electrónica, con el fin de consolidar la Estrategia de Servicio al Cliente.

INFORMACION VISIBLE A LA CIUDADANIA: Mediante la implementación de la ventanilla única la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha permitido orientar a los usuarios en sus derechos para garantizar los trámites y servicios de la entidad.

En la página web los usuarios pueden visualizar el nombre de los funcionarios de la Personería, donde se describe el propósito principal del cargo y el correo electrónico, con el objeto de que el usuario pueda remitir sus denuncias, quejas, reclamos o sugerencias.

También para dar prioridad a la atención de personas en situación de discapacidad, personas de la tercera edad, madres gestantes y niños, tiene habilitada la ventanilla preferencial.

Para el cumplimiento de lo anterior la entidad tiene como líneas de cumplimiento.

1. Mejoramiento continuo en la atención al ciudadano
2. Servicio personalizado
3. Gobierno en línea
4. Elaboración de protocolos de atención al ciudadano
5. Adecuación de espacios físicos en materia de accesibilidad.
6. Diseño de comunicación interna y externa
7. Radicación de la información entregada por los usuarios para asegurar su seguimiento.

EVIDENCIAS. Encuestas. 1. Satisfacción al cliente. 2. Buenas prácticas de atención a la comunidad de forma telefónica. 3. Seguimiento a los procesos. 4. Atención a la comunidad. Plan de mejoramiento atención a la comunidad. Seguimiento a las estrategias para la construcción del plan de anticorrupción y atención al ciudadano.

ATENCION A PETICIONES. QUEJAS. RECLAMOS. SOLICITUDES. La Personería municipal de Dosquebradas cuenta con el buzón de las PQRS, ubicado a la entrada principal de la entidad, estando encargada la responsable de la ventanilla única la verificación cada dos (02) días de su contenido y realizar el trámite pertinente, y dejando constancia por medio de acta del procedimiento en la atención del buzón.

Según la Ley 1755/2015 **“POR MEDIO DE LA CUAL SE REGULA EL DERECHO DE PETICION FUNDAMENTAL DE PETICION Y SE SUSTITUYE UN TITULO DEL CODIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINSITRATIVO Y DE LO CONTENCIOSO ADMINSITRATIVO”**, la Personería Municipal de Dosquebradas ha creado una carta de navegación del **“DERECHO DE PETICION”**.

EVIDENCIAS. Seguimiento de las PQRS, en los siguientes puntos: ventanilla Única, buzón y verificación de forma mensual el seguimiento a las PQRS de los diferentes funcionarios de la Personería.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN. Son las acciones necesarias que la Personería Municipal de Dosquebradas adiciona para la racionalización de trámites, rendición de cuentas y el servicio al ciudadano.

1. **VEDURIAS CIUDADANAS.** Ley 850 de 2003. Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública. La Personería brinda capacitación y apoyo aquellas personas que desean por medio de este mecanismo realizar seguimiento a la función pública.
2. **ACCESO A LA INFORMACION PÚBLICA.** A partir de la promulgación de la Ley de transparencia a la información pública, Ley 1712 del 2014, la cual regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y excepciones a la publicidad de la información. La Personería Municipal de Dosquebradas ha adoptado los esquemas de publicación como lo establece en el artículo 12 de la ley 1712/2014, teniendo como pilar la publicación en la página web y contando también con boletines de prensa, la cartera ubicada en la entrada principal de la entidad.

3. **ACCIONES DE CUMPLIMIENTO:**

- Avanzar en los ajustes necesarios del plan anticorrupción.
- Avanzar en el cumplimiento de las directrices y lineamientos definidos en la Ley 1712/2014
- La Personería Municipal de Dosquebradas en su plan de gobierno tiene la línea estratégica **“LA PERSONERIA MAS CERCA DE TI”** son los encuentros que los funcionarios tienen de forma directa con los ciudadanos, sus líderes y muy especialmente con los grupos organizados para la defensa de los derechos humanos. Buscando acercamiento y mejorar las relaciones de la Entidad con la comunidad.

4. **COMPROMISO Y SEGUIMIENTO A LAS SIGUIENTES ACCIONES.**

- Difusión del portafolio de servicios.
- Optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Optimizar los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre la entidad.

Encuesta satisfacción del cliente

Pregunta	Excelente	Buena	Regular	Deficiente
Tipo de consulta				
Como califica la atención brindada por el funcionario	97%	3%	0	0
La asesoría brindada por el funcionario de acuerdo a su caso fue	81%	6%	3%	0
Como califica el clima o ambiente laboral en nuestras oficinas	81%	6%	3%	0
El tiempo de espera para su atención lo considero	81%	6%	3%	0
Observaciones	1. Muy buena atención al usuario 2. Buena la información y asesoría 3. Excelente servicio 4. Excelente trato			



MARÍA GILMA MANRIQUE NOREÑA
Control Interno