

20-52.01

Doctor: EDWIN JANES PATIÑO MINOTTA					
Personero Distrital de Buenaventura					
Fecha de presentación: septiembre de 2020					
OFICINA DE CONTROL INTERNO					
SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO					
MAYO-AGOSTO DE 2020					
La Oficina de Control Interno, en cumplimiento a lo establecido en la ley 1474 de 2011, realiza seguimiento al Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la Personería Distrital de Buenaventura, con corte al 30 de agosto de 2020, donde se evalúan el cumplimiento de cada una de las actividades propuestas en el mismo.					
COMPONENTE	ACTIVIDADES	ACTIVIDAD CUMPLIDA	RESPONSABLES	% DE AVANCE	OBSERVACIONES
GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	1.1 Identificar para cada proceso los posibles riesgos de corrupción que pueden afectar el normal funcionamiento de los procesos	La entidad identificó los riesgos de corrupción para todos los procesos	Todos los Procesos	100%	
	1.2 Realizar monitoreo al comportamiento del riesgo anticorrupción	Se realiza seguimiento a los riesgos de corrupción cada cuatro meses sin identificar la materialización de ningún riesgo hasta la fecha	Todos los procesos	100%	
	1.3 Socializar por los diferentes medios de comunicación de la entidad el Código de Integridad a los funcionarios.	El código de integridad se encuentra publicado en la página web de la entidad http://www.personeriabuenaventura.gov.co/index.php/la-personeria/integridad	Oficina Asesora de Planeación y Comunicaciones	100%	

Tus derechos, nuestro compromiso

	1.4 Publicación del mapa de riesgo de corrupción	El mapa de riesgo de corrupción se encuentra publicado en la página web de la entidad http://www.personeriabuenaventura.gov.co/images/pdf/control_interno/matriz-riesgos-personeria-2020.pdf	Oficina Asesora de Planeación	100%	
	1.4 Seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción	La Oficina de control interno realizó seguimiento a los 14 riesgos de corrupción, sin evidenciar la materialización de ninguno	Oficina de Control Interno	100%	
ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES	2.1 Mantener habilitado formulario para la PQRS en la Página Web.	El formulario de pqrs se encuentra habilitado, en el cual se reciben requerimientos de los ciudadanos y se reenvía al funcionario competente para su trámite.	Profesional Universitario en la TICS	100%	
	2.2 Tramitar las PQRS, que se reciben a través de la página Web de la entidad.	Las pqrs recibidas por medio de la página web son tramitadas por los funcionarios asignados de acuerdo al tema o inquietud del usuario	Todos los procesos	100%	
RENDICION DE CUENTAS	3.1 Definir el cronograma del conjunto de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.	La oficina asesora de planeación mediante reunión directiva solicitó informe de gestión de la vigencia 2019, ejecución de plan de acción e informe de indicadores	Oficina Asesora de Planeación	100%	
	3.2 Recepción, análisis de la información y elaboración de informe de rendición de cuentas.	El jefe de planeación consolidó los informes de cada uno de los procesos para la elaboración del informe de gestión 2019, el cual fue socializado y aprobado.	Líderes de proceso Oficina Asesora de Planeación	100%	

	<p>3.3 Realizar audiencia pública de rendición de cuentas con la comunidad.</p>	<p>El informe de gestión fue publicado en la página web de la entidad: http://www.personeriabuenaventura.gov.co/images/pdf/control_interno/informedegestionvigencia-2019.pdf y enviado a los diferentes entes de control y honorables concejales del Distrito. La audiencia pública no fue posible realizarla por factores presupuestales, antes de la declaratoria de emergencia por el Covid-19, por lo cual se divulgó por los medios que la entidad tiene establecidos.</p>	<p>Despacho, Oficina Asesora de Planeación</p>	<p>100%</p>	
	<p>3.4 Informar de manera permanente a la comunidad a través de los diferentes medios como son: página web, radio, televisión, foros, redes sociales, la gestión realizada por la entidad.</p>	<p>Se realizaron 30 boletines informativos. La entidad realiza divulgación de la gestión por medio de la página web, redes sociales, radio y televisión. El Personero concede entrevista a medios de comunicación para dar a conocer a la comunidad diferentes temas que se avanza en el proceso misional.</p>	<p>Despacho, Técnico de Apoyo en comunicación, Profesional Universitario en las TICS</p>	<p>100%</p>	
	<p>3.5 Realizar actualización permanente de la información en la página web de la Entidad con los diferentes informes.</p>	<p>Los diferentes procesos realizan el envío de la información al Profesional de las TICS quien a su vez realiza la publicación en la página web. Se está en proceso de actualización de la página para mejorar la transparencia y la publicación de la información conforme a los lineamientos de la Procuraduría delegada para la transparencia y la integridad.</p>	<p>Líderes de proceso Y Profesional Universitario en las TICS</p>	<p>50%</p>	<p>Actualmente se realiza ajuste a la página web identificando cada componente de la ley de transparencia.</p>

	3.6 Evaluación de la jornada de rendición de cuentas	Esta actividad no pudo ser ejecutada puesto que no se realizó audiencia pública de rendición de cuentas, se elaboró el informe y se publicó en la página web.	Oficina asesora de Planeación	0%	
MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN CIUDADANA	4.1 Capacitar a los servidores públicos de la Personería Distrital en la atención al usuario	Esta actividad no ha sido posible realizarla, se ha solicitado apoyo a instituciones como el SENA y la Caja de compensación familiar, sin embargo no se ha recibido respuesta satisfactoria, se planea ejecutarla en el último cuatrimestre.	Directora Administrativa y Financiera	0%	
	4.2 Capacitar sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los Derechos y atención de los ciudadanos.	Esta actividad no ha sido posible realizarla, se ha solicitado apoyo a instituciones como el SENA y la Caja de compensación familiar, sin embargo no se ha recibido respuesta satisfactoria, se planea ejecutarla en el último cuatrimestre.	Dirección Financiera y Administrativa	0%	
	4.3 Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de atención al ciudadano.	Desde que se decretó la emergencia sanitaria por la pandemia del Covid 19, la Personería Distrital realiza atención a sus usuarios mediante los medios virtuales, como correos, llamadas telefónicas, chat virtual, página web. Esta información fue divulgada en la cartelera informativa, en las redes sociales y en los diferentes medios como son radio y televisión, a partir del mes de septiembre se inicia con atención presencial. Se elaboran los boletines de prensa los cuales son publicados por los	Jefe Oficina Asesora de Planeación y Profesional Universitario en las TICS	100%	

		diferentes medios de comunicación.			
	4.4 Realizar informe de seguimiento a la prestación de la atención en la entidad	Durante el periodo entre mayo-agosto se recibieron un total de 336 solicitudes para atención a usuarios, para ser atendidos por los diferentes personero delegados y se recibieron un total de 110 pqr.	Control Interno	90%	
	4.5 Garantizar la accesibilidad a los usuarios de los servicios brindados tanto presencial como virtual.	La Personería Distrital garantiza la atención a los usuarios mediante los diferentes medios.	Despacho, personeras delegadas, Dirección financiera, Profesional universitario TIC	100%	
	4.6 Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, para restitución de derechos	El Delegado de derechos humanos y su equipo de trabajo actúan con inmediatez ante situaciones de extrema vulneración de los derechos realizando la orientación y asesoría en los diferentes casos que llegan a la Personería.	Despacho, Personera Delegada para la protección de los derechos humanos y el interés público	100%	
	4.7 Asesorar, acompañar, orientar en acciones y mecanismos de protección de los derechos humanos, participación ciudadana y defensa del interés público	Durante el periodo entre mayo-agosto se recibieron un total de 336 solicitudes de servicios, para ser atendidos por los diferentes personero delegados, dentro de los cuales tenemos con mayor relevancia la toma de declaración, asesoramiento	Despacho y Personeras delegadas	90%	

		jurídico y creación de tutela son los servicios que más solicitan los usuarios			
	4.8 Aplicación de encuesta de satisfacción al usuario	No se ha realizado la aplicación de encuesta correspondiente al primer semestre.	Personeras delegadas y Jefe Oficina Asesora de Planeación	0%	
	4.9 Realizar seguimiento a la atención de las PQRSD recibidas en la entidad para identificar oportunidad de mejora en la prestación de los servicios	Durante el periodo de seguimiento se recibieron un total de 103 peticiones y 7 quejas.	Jefe de Control Interno	90%	
TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION	5.1 Verificación y seguimiento a la publicación de la información mínima requerida por la ley y por la Estrategia de Gobierno en Línea.	Se evidencia la necesidad de ajuste del link de transparencia en la página web de la entidad, puesto que no se está realizando la publicación de alguna información en este componente, dificultando a los usuarios su ubicación, de igual forma se debe actualizar información ya identificada mediante evaluación, la cual fue comunicada a los responsables, con un plazo máximo al 30 de septiembre.	Jefe oficina Asesora de Planeación	50%	

	5.2 Publicación de la contratación en el SECOP conforme a las normas de contratación vigentes	Durante el periodo de seguimiento se llevaron a cabo 8 procesos contractuales los cuales fueron publicados en el Secop	Director (a) administrativa y financiera	100%	
	5.3 Actualizar el índice de información clasificada y reservada (Art. 20 Ley 1712)	Se realizó actualización en el índice de información clasificada y reservada la cual se encuentra publicada en la página en el link de transparencia	Directora Administrativa financiera y de Gestión documental	100%	
	5.4 Tramitar con diligencia y oportunidad las peticiones, quejas y reclamos recibidas en los diferentes medios habilitados por la entidad	Durante el periodo de seguimiento se recibieron un total de 103 peticiones y 7 quejas.	Todos los procesos	90%	
	5.5 Elaborar informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: No. de solicitudes recibidas, No. de solicitudes trasladadas, tiempo de respuesta en cada solicitud, No. de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.	Durante el periodo entre mayo-agosto se recibieron un total de 336 solicitudes para atención a usuarios, para ser atendidos por los diferentes personero delegados, dentro de los cuales la toma de declaración, asesoramiento jurídico y creación de tutela son los servicios que más solicitan los usuarios	Jefe Oficina Asesora de Planeación	90%	

INICIATIVAS ADICIONALES	6.1 Fortalecimiento de la apropiación del código de integridad mediante una campaña de divulgación.	Esta actividad se encuentra planeada para el mes de septiembre	Directora Administrativa y Financiera		
------------------------------------	---	--	---	--	--

CONCLUSIONES

La Personería Distrital ejecutó el 50% de las actividades programadas para el segundo cuatrimestre, un 35% se ejecutó de forma parcial y un 15% no se ejecutó.

Dos (2) de las actividades sin ejecutar corresponden a capacitaciones programadas las cuales no han sido posible llevarlas a cabo por la situación financiera que atraviesa la entidad debido a la disminución en las transferencias de la Alcaldía.

De igual forma no fue ejecutada la actividad relacionada con la aplicación de encuesta de satisfacción a usuarios, debido al aislamiento obligatorio ocasionado por el Covid 19, teniendo en cuenta que a partir del mes de septiembre la Personería inicia la atención presencial a sus usuarios se planea realizar esta actividad para el mes de octubre.

La entidad ya cuenta con un chat el línea que tiene como objetivo crear un contacto directo con los usuarios para responder cualquier tipo de inquietud.

El software Sprodeh se continua alimentando con la información de la vigencia 2020, los funcionarios han sido capacitados para su manejo y se continúan realizando ajustes conforme a las necesidades de la Personería con el fin de lograr una efectividad en el proceso de registro, monitoreo y control en la información correspondiente a la atención a usuarios y atención a las PQR.

Tus derechos, nuestro compromiso



Buenaventura, Calle 2 Edificio CAD, piso 10. Teléfono 2978928
E-mail: personeria.distrital@personeriabuenaventura.gov.co
www.personeriabuenaventura.gov.co
NIT.835 000010-3

Se realizan ajustes a la página web como es la creación de cada uno de los componentes de la Ley de transparencia y acceso a la información pública, con el fin de registrar cada elemento en este espacio y así mejorar la transparencia.

Se realiza publicación de noticias de forma permanente, así como la publicación de los diferentes informes de cada uno de los procesos.

MONICA ESTUPIÑAN PAREDES
Jefe de Control Interno

Tus derechos, nuestro compromiso