



## RESOLUCIÓN No. 019 de 2019 (Enero 29)

Por medio del cual se adopta el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019" de la Personería Municipal de Bucaramanga.

### EL PERSONERO MUNICIPAL DE BUCARAMANGA

En uso de sus atribuciones legales y en especial las conferidas por la Ley 136 de 1994 y,

#### CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que la Ley 1474 de 2011 dictó normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

Que el artículo 73 ibídem, dispuso que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Que la Ley 87 de 1993 define los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los Comités de Coordinación del Sistema de Control Interno de las entidades públicas, entre los que se destaca la prevención de acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el Decreto 2641 de 2012 reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y señaló la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo establecido en la norma.

Que el Decreto 124 de 2016, sustituyó el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", actualizando la metodología "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2",

Que el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019" deberá ser cumplido por los servidores de la Personería Municipal de Bucaramanga con arreglo a los

principios de eficiencia, eficacia y efectividad, buscando contribuir a la consecución de los objetivos que la ley y los reglamentos le señalan a la Entidad.

Que es función del Personero Municipal el dirigir las acciones administrativas de la Entidad, garantizando el cumplimiento de sus funciones y la prestación de los servicios a su cargo.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto, el Personero Municipal de Bucaramanga

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019" como estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de la Personería Municipal de Bucaramanga para la vigencia 2019, el cual hace parte integral del presente acto administrativo.

**Parágrafo Primero.** El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 adoptado en este artículo se encuentra integrado por los siguientes componentes: a) Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción. b) Racionalización de Trámites. c) Rendición de cuentas. d) Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano. e) Mecanismos para la transparencia y el Acceso a la Información. f) Iniciativas Adicionales.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Corresponde a los líderes de los procesos de la Personería Municipal de Bucaramanga, con el apoyo y colaboración del personal asignado a cada proceso, impartir en forma oportuna las orientaciones e instrucciones necesarias para la ejecución, seguimiento y cumplimiento del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019", siendo responsables de direccionar las acciones que resulten necesarias para su implementación y para el cumplimiento de los indicadores señalados.

**ARTÍCULO TERCERO:** El seguimiento a la ejecución del "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019" será competencia de la Oficina Asesora de Control Interno.

**ARTÍCULO CUARTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Bucaramanga, a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil diecinueve (2019).



**OMAR ALFONSO OCHOA MALDONADO**  
Personero Municipal de Bucaramanga

Elaboró: Liliba Vargas Tapias - Contratista  
Revisó: Oscar Mauricio Sanabria Morales - Jefe Oficina Control Interno  
Revisó: Zulma Yaneth Espinosa Castellanos - Abogada Contratista  
Revisó: María Helena Berbeo Medina - Profesional Especializado

Anexo: Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019 (29 folios)

# **PERSONERÍA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA**

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

**Bucaramanga, enero de 2019**

## **TABLA DE CONTENIDO**

- 1. PRESENTACIÓN**
- 2. INTRODUCCIÓN**
- 3. FUNDAMENTOS LEGALES**
- 4. OBJETIVOS DEL PLAN**
  - 4.1 General**
  - 4.2 Específico**
- 5. METODOLOGÍA**
- 6. ELEMENTOS DEL PLAN**
  - 6.1 Mapa Riesgos Anticorrupción**
    - 6.1.1 Medida para Mitigar los Riesgos**
  - 6.2 Racionalización de Trámites**
  - 6.3 Rendición de Cuentas.**
  - 6.4 Mecanismos para Mejorar Atención al Ciudadano**
  - 6.5 Mecanismos para Transparencia y Acceso a la Información**
  - 6.6 Iniciativas Adicionales**
- 7. MONITOREO Y REVISIÓN**
- 8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**
- 9. ANEXOS**
  - Componente 1: Mapa de Riesgos Anticorrupción.
  - Componente 2: Racionalización de Trámites.
  - Componente 3: Rendición de cuentas.
  - Componente 4: Atención al Usuario.
  - Componente 5: Transparencia y acceso a la información.
  - Componente 6: Iniciativas adicionales.

## **1. PRESENTACIÓN**

Teniendo en cuenta que el Estado Colombiano a través de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República ha definido un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano en cumplimiento de lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 -Plan anticorrupción y de atención ciudadana. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y el Estatuto Anticorrupción-, “por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, la Presidencia de la República formuló el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, Versión 2”, como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión pública a partir de una metodología que incorpora seis componentes: (i) “Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción”, (ii) “Racionalización de Trámites”, (iii) “Rendición de Cuentas”, (iv) “Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano”, (v) “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información Pública” y, por último, (vi) “Iniciativas Adicionales”.

Con base en lo anterior, el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Bucaramanga se construye con el fin de prevenir los riesgos que puedan presentarse en el desarrollo de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, evaluación y control de la Entidad, abordando instrumentos de tipo preventivo para el control de la gestión, como lo es el Plan Anticorrupción y de Servicio al Ciudadano, cuya metodología incluye en componentes autónomos e independientes, con parámetros y soportes normativos propios como son:

- Para el **primer componente**, titulado “Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción”, se siguió la metodología contenida en la “Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015” de la Presidencia de la República, permitiendo así la generación de alarmas tempranas y la aplicación de mecanismos orientados a aceptarlos, mitigarlos, transferirlos o evitarlos (ver “Anexo Componente 1”).

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

- El **segundo componente**, esto es, la “Racionalización de Trámites”, se atendió a los parámetros establecidos en la “Guía Metodológica para la Racionalización de Trámites” del Departamento Administrativo de la Función Pública, buscando facilitar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la Entidad, permitiendo simplificar, estandarizar, optimizar o eliminar los trámites existentes (ver Anexo Componente 2).
- En cuanto al **tercer componente** sobre “Rendición de Cuentas”, cabe señalar que la rendición de cuentas es un proceso permanente y una relación de doble vía entre nuestros funcionarios y los ciudadanos y demás entidades o actores interesados en los resultados de nuestra gestión. En este contexto, la estrategia de la Entidad en esta materia parte del objetivo de mantener a la ciudadanía informada de sus actuaciones, garantizando el ejercicio del control social a las mismas, con base en los lineamientos del documento CONPES 3654 12 de abril de 2010, en lo relacionado con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que fortalezcan la gestión pública en el marco de este componente (ver Anexo Componente 3).
- Frente al **cuarto componente** sobre “Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano”, nuestro objetivo es dar trámite y brindar respuestas oportunas a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, garantizando el acceso de los ciudadanos a la gestión de la Entidad a través de los distintos canales de comunicación e información (ver Anexo Componente 4).
- Las actividades tendientes a cumplir con el **quinto componente**, “Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información”, se centran en acciones para el sostenimiento y actualización del botón denominado “Transparencia y Acceso a la Información Pública” en el sitio web de la Entidad, a través del cual se busca garantizar este derecho fundamental brindando un fácil acceso a toda la información sobre la gestión administrativa y de los servidores públicos (ver Anexo Componente 5).
- Por último, se hace referencia al componente de **Iniciativas Adicionales**, el cual busca fortalecer la lucha contra la corrupción, promoviendo valores éticos en procura de una mejor convivencia y tolerancia, como también de un mejor, más eficiente y más oportuno servicio en beneficio de la ciudadanía (ver Anexo Componente 6).

## **2. INTRODUCCIÓN**

La Personería Municipal de Bucaramanga comprometida con las políticas nacionales enfocadas en la modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, ha diseñado el plan anticorrupción y de atención al ciudadano para la vigencia del año 2019, que está orientada a trabajar en el cumplimiento de su misión desde una perspectiva crítica y constructiva, desarrollando un control efectivo a la gestión pública y al comportamiento de los servidores públicos, garantizando su máximo desempeño y propiciando una relación armónica entre el Estado y la comunidad.

El presente Plan se fundamenta en la importancia de propiciar un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con los ciudadanos. Con base en ello, y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, la Personería Municipal de Bucaramanga elaboró el presente Plan como instrumento de carácter preventivo para el control de la gestión pública, la lucha contra la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano durante la vigencia 2019.

Es así como la Personería Municipal de Bucaramanga buscará ejercer las competencias de control que le asisten y para la elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la presente vigencia, y como evidencia del compromiso de la alta gerencia de la Entidad, se buscó la participación de los diferentes líderes, servidores públicos y facilitadores del Sistema Integrado de Gestión. Adicionalmente, se tuvieron en cuenta las recomendaciones derivadas del Plan de la vigencia 2018 y aquellas tendientes a orientar la formulación de los planes de la presente vigencia vinculando de manera activa a la ciudadanía, logrando así una gestión transparente e íntegra que garantice el efectivo goce de sus derechos.

### **3. FUNDAMENTOS LEGALES**

- Constitución Política de Colombia.
- Ley 962 de 2005- Por el cual se dictan normas sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y Entidades del Estado.
- Ley 1474 de 2011 - Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1712 de 2014- Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y Derecho de Acceso a la Información Pública.
- Ley Estatutaria 1757 de 2015 – Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1755 de 2015 - Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición.
- Decreto No. 2641 de 2012- Por medio del cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Decreto 019 de 2012 – Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto No. 2573 del 2014- Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009.
- Decreto 943 de 2014- Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
- Decreto 103 de 2015- Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014.
- Decreto 1082 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo de Planeación Nacional.

## **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

---

- Decreto 1083 de 2015- Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- Decreto 124 de 2016, señala la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2".

### **4. OBJETIVO DEL PLAN**

#### **4.1 GENERAL**

Adoptar el "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019" de la Personería Municipal de Bucaramanga, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, cuya finalidad consiste en fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

#### **4.2 ESPECÍFICOS**

A través del liderazgo de la alta dirección de la Entidad y partiendo de su compromiso de garantizar una gestión pública ética y transparente, a través de acciones enfocadas en la prevención de la corrupción y el fomento de una política de servicio eficiente al ciudadano, se han establecido los siguientes objetivos específicos:

- Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos y procedimientos internos de la Entidad.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar las acciones para contrarrestarlas.
- Fortalecer las herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en la Entidad, desarrollando espacios de participación para la comunidad.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Establecer un nexo entre los planes de acción y el plan estratégico.
- Articular medios de interacción con la comunidad basados en la participación ciudadana y el acceso a la información.

### 5. METODOLOGÍA

Para la realización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se desarrollaron las siguientes actividades:

El componente para la **Identificación De Riesgos De Corrupción** y acciones para su construcción se desarrolló con base en la Guía para Gestión del Riesgo de Corrupción 2015- DAFP, y para su manejo se establecieron criterios generales de identificación y prevención de riesgos de corrupción en la Entidad, permitiendo la oportuna generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenir o evitar los riesgos de corrupción en todo momento.

Los líderes de los procesos realizaron un análisis de cada uno de los posibles actos de corrupción que se pueden presentar en el desarrollo de sus actividades. Como resultado de ello, fue creada una matriz de riesgos, en la cual se identifican todos los posibles focos de corrupción que hacen vulnerable a la Entidad, indicando sus causas, las medidas de mitigación propuestas y las acciones encaminadas a evitarlos.

La matriz de riesgos para la vigencia 2019 fue desarrollada bajo parámetros de análisis de eventos, identificando la probabilidad de su ocurrencia dentro de los diferentes procesos de la Entidad. De otro lado, la administración de los riesgos se realizó tomando en cuenta las medidas pertinentes para prevenir o disminuir la probabilidad de materialización de cada riesgo señalado. Esta matriz consolida todos los riesgos reportados sobre posibles focos de corrupción, siendo la Oficina de Control Interno y los líderes de los procesos los competentes para realizar el seguimiento a cada uno.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

El componente de **Racionalización de Trámites** busca facilitar el acceso y el acercamiento de los ciudadanos a los servicios que brinda la Entidad, a través de la simplificación y optimización de sus procesos, garantizando la calidad en los servicios, la responsabilidad social, el respeto y el trato digno al ciudadano.

El componente de la **Rendición de Cuentas** es una expresión del control social y la participación ciudadana de forma permanente deben construir una relación de doble vía entre la Entidad, los ciudadanos y las partes interesadas en los resultados de la gestión pública, de acuerdo con los principios de la democracia participativa y con miras a la transparencia de la Administración.

Desde la perspectiva del documento CONPES 3654 del 12 de abril de 2010, que establece los lineamientos y Políticas para el adecuado ejercicio de rendición de cuentas, obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otros que tienen el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado para promover la confianza y fortalecer la relación con los ciudadanos y grupos interesados y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

Bajo estos parámetros la Entidad, realizará una audiencia pública de rendición de cuentas anualmente de acuerdo al procedimiento establecido en el sistema de gestión de calidad y ajustado a los lineamientos de la normativa vigente en la materia (CONPES 3654 del 2010 y Ley 1757 de 2015).

En relación con el componente sobre los **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**, la Entidad cuenta con un proceso de atención al usuario, con el objetivo de atender los requerimientos o solicitudes de las personas que acuden a la Personería Municipal de Bucaramanga, propendiendo por ofrecer un servicio oportuno, humano y amable. Así mismo, la Entidad realiza un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos para garantizar el cumplimiento de derechos y deberes y satisfacer sus necesidades.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

Entre las acciones a efectuar en el transcurso de la vigencia 2019, se encuentran las siguientes:

- Optimizar el procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos con el propósito de mejorar la efectividad y la eficiencia.
- Realizar una revisión de los mecanismos de divulgación de los servicios y trámites ofrecidos por la Entidad a la ciudadanía, buscando mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios prestados.
- Mantener actualizado en la página web de la Entidad el link de transparencia y acceso a la información, con el fin de divulgar proactivamente la información pública y responder de manera adecuada, oportuna y accesible las solicitudes de los ciudadanos.
- Fortalecer la medición trimestral de la satisfacción de la ciudadanía respecto a la prestación de servicios por parte de la Entidad, por medio de los canales de atención dispuestos para el efecto, y continuar con la medición semanal y mensual de la satisfacción del servicio para el canal presencial.
- Realizar actividades de fortalecimiento y mejoramiento continuo de los conocimientos sobre gestión pública eficiente al servicio del ciudadano.
- Seguimiento efectivo al SIGED, con el fin de evaluar la eficiencia en la respuesta dada a las PQRSD interpuestos por la ciudadanía.

En cuanto al componente de **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información**, la Personería Municipal de Bucaramanga cuenta con un link de transparencia y acceso a la información, mediante el cual se genera una obligación correlativa de divulgar proactivamente la información pública y responder de manera adecuada, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso por parte de la comunidad.

En cuanto al componente de **Iniciativas Adicionales**, la Entidad cuenta con un código de ética y un programa anual de gestión de ética y valores, cuyo objetivo está en adelantar las acciones requeridas para afianzar la gestión ética de la Entidad.

## **6. ELEMENTOS DEL PLAN**

De acuerdo a lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación, se desarrollan los seis componentes antes referidos:

### **6.1 MAPA DE RIESGOS DE ANTICORRUPCIÓN (Anexo Componente 1)**

#### **6.1.1 MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS**

La Personería Municipal de Bucaramanga ha diseñado las siguientes estrategias que permitirán realizar controles a los servicios prestados:

- La Entidad cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, definido por procesos y procedimientos.
- La Entidad cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos, con el cual se identifican, describen y analizan los riesgos, efectuando una valoración y seguimiento de los mismos y permitiendo establecer indicadores. Así mismo, desde el 2014 se adoptó el Mapa de Riesgos Institucional, donde se incorporaron los riesgos de corrupción detectados con el fin de realizar un seguimiento y control de manera oportuna y así evitar la materialización de alguno de ellos y ajustados de acuerdo a la metodología establecida en la Guía para la Gestión del Riesgo de Corrupción 2015 del Departamento Administrativo para la Función Pública.
- En la página Web de la Personería de Bucaramanga, se cuenta con el link “PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS”, a través del cual los ciudadanos pueden presentar sus PQRSD.
- En el Boletín Interno de Prensa, la Entidad pública trimestralmente el informe de los resultados de satisfacción de la evaluación de los servicios prestados a la ciudadanía, con el fin de que los líderes de los procesos tomen acciones de control efectivo en tiempos reales.
- Se cuenta con un buzón de quejas, sugerencia y reclamos que permite a los ciudadanos o a las diferentes partes interesadas poner en conocimiento de la alta dirección de la Entidad las anomalías presentadas en la prestación de los servicios de los servidores públicos.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

- Dar respuesta oportuna a los derechos de petición y realizar seguimiento efectivo a aquellos presentados en otras Entidades con copia a la Personería de Bucaramanga.

### 6.2 RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La Personería de Bucaramanga, con la implementación del Sistema de Gestión de Calidad, pretende ahondar en la racionalización de procedimientos internos mediante el desarrollo de estrategias efectivas de simplificación, estandarización, adecuación normativa, y procedimientos administrativos orientados a facilitar la gestión de la institución.

Así mismo, la Entidad cuenta con una Ventanilla Única, ante la cual los ciudadanos pueden consultar, radicar y solicitar información sobre los servicios que se prestan.

Los líderes de los procesos, en círculos de calidad, evaluarán la gestión realizada en aras de buscar eficiencia y efectividad en la prestación de los servicios y trámite que ofrece la Entidad en beneficio de los ciudadanos.

La Personería de Bucaramanga, a través del programa de ética y valores, ha venido fortaleciendo la aplicación del código de ética, donde se ha establecido prioritariamente la recuperación de los valores y principios, promoviendo una política de responsabilidad, honestidad e integridad en el servicio público.

### 6.3 RENDICIÓN DE CUENTAS

En la Rendición de Cuentas, la Personería Municipal de Bucaramanga da a conocer los resultados de la gestión a los ciudadanos y a la sociedad civil, como también a las Entidades Públicas y los organismos de control, y se dan a conocer los resultados del informe de las PQRSD radicadas ante la Entidad, se publican los Informes de Gestión en la página web.

La Rendición de Cuentas es una expresión de control social de carácter permanente y de una relación de doble vía entre la Entidad, los ciudadanos y las partes interesadas en los resultados de la gestión, de acuerdo con los

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

principios de democracia participativa y buscando la transparencia de la Administración.

### 6.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Entidad, buscando mejorar la calidad y satisfacción de los ciudadanos facilitando el ejercicio de sus derechos y el acceso a los servicios, ha establecido los siguientes mecanismos:

- En la página web [www.personeriabucaramanga.gov.co](http://www.personeriabucaramanga.gov.co) se encuentra información de los servicios y el trámite que la Entidad presta y el link de atención al ciudadano. Así mismo, en el link de contacto, se encuentra un enlace al módulo de PQRSD.
- Mediante la ventanilla única se atiende, asesora y provee la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos de forma presencial y vía telefónica.
- De manera personal, en las instalaciones de la Entidad ubicadas en la carrera 11 No. 34-16/40 o vía telefonía al número 6420029, los ciudadanos pueden presentar las consultas, peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias que estimen necesarias.
- La Personería Municipal de Bucaramanga cuenta con dos buzones físicos ubicados en las instalaciones de la Entidad, donde los usuarios pueden evaluar el servicio que se les presta, manifestando las sugerencias o quejas respecto del mismo.
- La Entidad cuenta con un Programa de Gestión Documental denominado "SIGED", que permite hacer seguimiento a la respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la Entidad, salvo lo estipulado en la norma como información confidencial objeto de reserva, Ley 1437 del 18 de Enero de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley Estatutaria 1581 del 17 Octubre de 2012 Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales y la Ley 1712 de 2014 Ley de Transparencia y Acceso a la Información.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

- Mediante las redes sociales de la Entidad (Twitter y Facebook), se está dando a conocer la gestión realizada mediante fotos, videos y mensajes de interés.

### 6.5 MECANISMOS DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

La Entidad, a partir del 2015, diseño un botón en su página web denominado "Transparencia y Acceso a la Información Pública", donde se publica y se divulga la información relacionada con la estructura, los procedimientos, los servicios y su funcionamiento, así como los datos abiertos y la información sobre contratación pública entre otros.

Para esta vigencia, la Entidad implementará las cinco estrategias generales del derecho al acceso a la información pública: transparencia activa, transparencia pasiva, instrumento de gestión de la información, criterio diferencial de accesibilidad y monitoreo.

### 6.6 INICIATIVAS ADICIONALES

Este componente busca fortalecer la lucha contra la corrupción, buscando que durante el año 2019 se continúe promoviendo los valores éticos en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia, en aras prestar un servicio eficiente y oportuno, ajustando estas iniciativas de acuerdo con los lineamientos del plan estratégico de la nueva Administración.

## 7 MONITOREO Y REVISIÓN

Los líderes de los procesos, en conjunto con sus equipos de trabajo, monitorearán y revisarán periódicamente el documento del Mapa de Riesgos de Corrupción. Este monitoreo debe hacerse de manera permanentemente a la gestión de riesgo y a la efectividad de los controles establecidos en el mapa del riesgo, e informaran a la oficina de Control Interno para que ella revise los informes presentados por los líderes de los procesos.

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

---

### 8 SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La Oficina de Control Interno será quien adelante el seguimiento al Mapa de Riesgos de Corrupción, estando encargada de verificar y evaluar el seguimiento y control a los riesgos, seguimiento que se realizará tres veces al año de acuerdo a las fechas establecidas en el Decreto 124 de 2016 y cuya publicación se hará en la página web de la Entidad.

### 9 ANEXOS

- Componente 1: Mapa de Riesgos Anticorrupción.
- Componente 2: Racionalización de Trámites.
- Componente 3: Rendición de cuentas.
- Componente 4: Atención al Usuario.
- Componente 5: Transparencia y acceso a la información.
- Componente 6: Iniciativas adicionales.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019						
ENTIDAD		PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
VIGENCIA		2019				
FECHA DE PUBLICACIÓN		31 DE ENERO DE 2019				
COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
No.	SUBCOMPONENTE/PROCESOS	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
1	SUBCOMPONENTE / PROCESO 1 POLITICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS	1.1	Se socializara matriz del riesgo mediante comunicación por la pagina web a todos los funcionarios de la Entidad	1	Oficina de control Interno	Febrero
		1.1	Se hara seguimiento cuatrimestral al plan anticorrupcion y atencion al ciudadano de acuerdo a actividades establecidas por la Entidad.	1	Oficina de control Interno	Cuatrimstral
2	SUBCOMPONENTE / PROCESO 2 CONSTRUCCIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	2.1	Elaboracion del mapa de riesgo y plan anticorrupcion vigencia 2019.Teniendo en cuenta las actividades que desarrolla la Entidad.	1	Oficina de control Interno	Enero
3	SUBCOMPONENTE / PROCESO 3 CONSULTA Y DIVULGACIÓN	3.1	La Entidad dara a conocer por la pagina Institucional y Web a la comunidad y funcionarios del plan Anticorrupcion y del Mapa De riesgo.	1	Oficina de control Interno	Enero
		3.2	Se socializara y se dara a conocer a todos los funcionarios de la Entidad.	1	Oficina de control Interno	Febrero
4	SUBCOMPONENTE / PROCESO 4 MONITOREO Y REVISIÓN	4.1	Se hara revision al plan anticorrupcion y atencion al ciudadano por parte de la Oficina de Control Interno cada cuatro meses.	1	Oficina de control Interno	Cuatrimstral
5	SUBCOMPONENTE / PROCESO 5 SEGUIMIENTO	5.1	El seguimiento que hara la entidad sera mensual donde estan incluido todos los procesos que se adenatan por parte de la Entidad y funcionarios encargados para tal fin.	1	Oficina de control Interno	Mensual

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

<b>ENTIDAD</b>	PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
<b>VIGENCIA</b>	2019
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	31 DE ENERO DE 2019

**COMPONENTE 2: ESTRATEGIA DE RACIONALIZACION DE TRAMITES**

No.	TRAMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCION ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	LA MEJORA A REALIZAR AL TRAMITE, PROCESO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN	
								INICIO	FINAL
1	PROCESO MINISTERIO PUBLICO PROCEDIMIENTO PARA VEEDURIAS	TECNOLOGICO	Las Comunicaciones y Respuestas se realizarán por medio electrónico, previa autorización del ciudadano.	Existente	Fortalecer el procedimiento para veedurías, adicionando que las comunicaciones y respuestas se puedan realizar mediante correo electrónico.	Ambiental, disminuir gastos de funcionamiento y uso adecuado de las TICS, generando agilidad en el trámite	Delegados, Profesionales	Enero	Julio
2	PROCESO DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA, PROCEDIMIENTO ORDINARIO Y VERBAL	TECNOLOGICO	Consulta de los Procesos Disciplinarios vía electrónica.	Existente	Link en la página web para consultar los procesos disciplinarios	Beneficio al ciudadano y a la entidad.	Lider del Proceso, profesionales y contratistas	Julio	Diciembre
3	PROCESO DE CENTRO DE CONCILIACIÓN, FORMATO SOLICITUD AUDIENCIA DE CONCILIACIÓN	TECNOLOGICO	Las citaciones y respuestas se realizarán por medio electrónico, previa autorización del ciudadano.	Existente	Formato de solicitud con item de autorización para que las citaciones se envíen de manera electrónica.	Ambiental, disminuir gastos de funcionamiento y uso adecuado de las TICS, generando agilidad en el trámite	Directora del Centro de Conciliación, conciliadores y contratistas	Febrero	Diciembre

**PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019**

<b>ENTIDAD</b>	PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
<b>VIGENCIA</b>	2019
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	31 DE ENERO DE 2019

**COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	
<b>SUBCOMPONENTE 1 INFORMACIÓN CON CALIDAD Y EN LENGUAJE COMPRESIBLE</b>	1.1	Rendición de Cuentas , dar a conocer los resultados de su gestión a los Ciudadanos, la Sociedad Civil, Otras Entidades Públicas y a los Organismos de Control.	Audiencia Pública	Personero.Comunicaciones e imagen institucional	Anual
	1.2	Presentar Informe ante le Concejo Municipal de Bucaramanga.	Informe	Personero, Lideres de Procesos.	Trimestral, Anual
	1.3	Mantener Actualizada la Página Web, con las actividades realizadas por la Entidad.	Página Web	Lideres de Comunicaciones E Imagen Institucional y Atención al Ciudadano.	Mensual
	1.4	Dar a conocer los resultados del informe de las Peticiones, Quejas y Reclamos que se presentan en la Entidad.	Link Transparencia y Acceso a la Información.	Representante de la alta direccion en calidad	Trimestral.
	1.5	Publicar los Informes de Gestión.	Página Web	webmaster	Trimestral, Anual
<b>SUBCOMPONENTE 2 DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANIA Y SUS ORGANIZACIONES</b>	2.1	Elaboración de boletines de prensa según requerimiento.	100%	Comunicaciones E Imagen Institucional	Permanente
	2.2	Mantenimiento de la comunicación con la ciudadanía a través de la iniciativa "CHAT EN LINEA"	Página Web	Atención al Usuario	Permanente
	2.3	Ejecución del plan de comunicaciones que permita tener interlocución con la ciudadanía	100%	Comunicaciones E Imagen Institucionna	Anual
	2.4	Audiencia pública de rendición de cuentas a la ciudadanía.	1	Planeación Institucional / Control Interno	Anual

<b>SUBCOMPONENTE 3 INCENTIVOS PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICIÓN Y PETICIÓN DE CUENTAS</b>	3.1	Sensibilización a los funcionarios de la Entidad para el manejo de los procesos establecidos para el buen desarrollo del objetivo de la Personería Municipal de Bucaramanga.	1	Control Interno	Permanente
	3.2	Sensibilización a los servidores públicos al tener sentido de pertenencia y transparencia con la Personería Municipal de Bucaramanga.	1	Secretaria General / Talento Humano	Permanente
	3.3	Se sensibilizará a la comunidad mediante ferias de servicios donde se pretende el acercamiento de la Personería Municipal de Bucaramanga con la ciudadanía para el buen servicio eficiente, agil y oportuno .	4	Planeación Institucional	Anual
<b>SUBCOMPONENTE 4 EVALUACIÓN Y RETROALIMENTACION A LA GESTION INSTITUCIONAL</b>	4.1	Seguimiento interno al Plan Estratégico y realizar una sensibilización con los funcionarios y contratistas de la Entidad.	Mesas de Trabajo	Personero, Control Interno	Semestral
	4.2	Aplicar encuesta de satisfacción una vez se realice la Rendición de Cuentas, como mecanismo de retroalimentación a los procesos, planes de acción acorde a las necesidades de la comunidad.	Encuesta	Personero, Representante de la alta dirección en calidad y comunicaciones e imagen institucional.	Anual

PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2019					
ENTIDAD	PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA				
VIGENCIA	2019				
FECHA DE PUBLICACIÓN	31 DE ENERO DE 2019				
COMPONENTE 4: ATENCION AL CIUDADANO					
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
SUBCOMPONENTE 1 ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	1.1	Mantener y Mejorar el servicio al ciudadano desde el proceso de Atención al Ciudadano.	Atención Permanente Personalizada, Página web y vía Telefónica	Lideres de los procesos	Anual
	1.2	Asignación de Personal idoneo para atender de manera oportuna al ciudadano.	Contratación	Personero, secretario General	Anual
	1.3	Seguimiento de buzón PQRSD en la Entidad.	Apertura semanal del buzón	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Semanal
SUBCOMPONENTE 2 FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN	2.1	Ventanilla única.	Permanente en funcionamiento	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	2.2	Atencion al usuario via web.	Permanente en funcionamiento	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	2.3	Aplicativo informativo donde se les facilite a los ciudadanos al acceso de lo contenido en la página web.	Aplicativo	Personero, Webmaster	Anual
SUBCOMPONENTE 3 TALENTO HUMANO	3.1	Incluir en el PIC, en temas de atención al ciudadano y lingüísticas y en Lenguaje de señas.	Funcionarios capacitados	Secretario General	Anual

<b>SUBCOMPONENTE 4 NORMATIVA Y PROCEDIMENTAL</b>	4.1	Revisar el Procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.	Procedimiento revisado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	4.2	Realizar oportuna los informes trimestrales del estado de Quejas, Denuncias y Derechos de Petición.	Informe	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Trimestral
	4.3	Seguimiento al formato de recepcion de peticiones	Formato	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	4.4	Mejorar formato peticiones, quejas y felicitaciones vía web.	Formato Actualizado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	4.5	Actualización semestral del Normograma.	Normograma Actualizado	Lider del Proceso Mejora Continua	Semestral
<b>SUBCOMPONENTE 5 RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO</b>	5.1	Fortalecer el Procedimiento del Formato de Encuesta de Atención al Ciudadano.	Formato de Encuesta actualizado	Lider del proceso de Atención al Ciudadano	Anual
	5.2	Mantener y Mejorar el procedimiento de Inscripción de Veedurías.	Procedimiento de Inscripción de Veedurias	Lider de Proceso de Participación de Ciudadana	Anual
	5.3	Dar Cumplimiento a la normativa de los Personeros Escolares.	Personeros Escolares, capacitados y posesionado	Personero y Delegada de Familia	Anual
	5.4	Fortalecimiento de las capacitaciones a la comunidad en general.	Jornadas de Capacitaciones	Personeros, Lideres de los procesos	Anual

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019**

<b>ENTIDAD</b>	PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA
<b>VIGENCIA</b>	2019
<b>FECHA DE PUBLICACIÓN</b>	31 DE ENERO DE 2019

**COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN**

<b>SUBCOMPONENTE</b>	<b>ACTIVIDADES</b>	<b>META O PRODUCTO</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>FECHA PROGRAMADA</b>	
<b>SUBCOMPONENTE 1 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA ACTIVA</b>	1.1	Informe de Actividades trimestral y un informe anual	Página web	Informe de actividades	Personero	Trimestral- Anual
	1.2	Plan de Adquisiciones y sus modificación si se presentan.	Página web link Atencion al Ciudadano y Secop	Publicar Plan Anual de Adquisición	Secretaria General	31-Enero - Modificación cuando se presenten
	1.3	Directorio de Funcionarios y Escala Salarial	Página web link Atencion al Ciudadano- Botón Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Publicar Página web	Representante alta dirección en calidad	Cuando se requiera
<b>SUBCOMPONENTE 2 LINEAMIENTOS DE TRANSPARENCIA PASIVA</b>	2.1	Atención oportuna de las PQRS	Recibidas de manera física y electrónica satisfactoriamente	Solicitudes recibidas/Solicitudes tramitadas	Lideres de Procesos Misionales	Mensual
	2.2	Atención al Ciudadano	Encuesta de Satisfacción	Encuestas Tabuladas	Lider de Proceso de Atención al Ciudadano	Trimestral
	2.3	Seguridad de la Información publicada garantizando la reserva legal.	página web	Datos Publicados	Representante alta dirección en calidad	Semestral
<b>SUBCOMPONENTE 3 ELABORACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN</b>	3.1	Manual de Gestión Documental	Publicado en el Página web.	Documentos publicados	Lider de Proceso de Gestión Documental	Anual
	3.2	Inventarios actualizados, TRD Y TVD	Publicado en el Página web.	Tabla de Retención Documental y de Valoración, Inventarios actualizada.	Lider de Proceso de Gestión Documental	Anual

<b>SUBCOMPONENTE 4 CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD</b>	4.1	Medios de Comunicación para Personas con Discapacidad	Publicado en el Página web.	Elementos de Comunicación (interprete y señalización en braille, quedando para esta vigencia, avisos sonoros para personas hipoacusicas y elementos de comunicación luminosos sistema braille, para personas invidentes.	Personero, Lider del Proceso de Atención al Ciudadano	Anual
<b>SUBCOMPONENTE 5 MONITOREO DEL ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA</b>	5.1	Estadísticas del Número de visita- Implementar	Visitas web, Seguimiento a link donde se lleva el conteo de todas las personas que visitan la página.	Total de visitas	Personero	Anual

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019					
ENTIDAD		PERSONERIA MUNICIPAL DE BUCARAMANGA			
VIGENCIA		2019			
FECHA DE PUBLICACIÓN		31 DE ENERO DE 2019			
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES					
SUBCOMPONENTE		ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
<b>ACUERDOS, COMPROMISOS Y PROTOCOLOS ETICOS</b>	1	Mantener la información en los distintos procesos actualizada y brindar su disponibilidad requerida de manera oportuna, eficaz y eficiente.	Información Actualizada	Lideres de Procesos	Trimestralmente
	2	Promover los valores éticos en beneficio de una mejor convivencia y tolerancia en aras de ser cada día mejores personas que redunde en un servicio eficiente y oportuno, código de ética y valores.	Mesas de Trabajo	Comité de Ética y Valores	Semestral
	3	Velar porque la comunidad participe de manera activa y dinámica en los procesos de Participación Ciudadana y Direccionamiento Estratégico, a través de las veedurías ciudadanas	Participación de las veedurías ciudadanas	Lider del Proceso de Participación Ciudadana	Semestral
	4	Realizar actividades diarias en los distintos procesos, orientados hacia la Misión, Visión y Política de Calidad persiguiendo siempre los objetivos estratégicos.	Jornadas y Mesas de Trabajo	Representante de la alta dirección y Oficina de Control Interno	semestral

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2019

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

IDENTIFICACIÓN DEL RIESGO				VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN										MONITOREO Y REVISIÓN			
PROCESO / OBJETIVO	CAUSAS	RIESGO	CONSECUENCIA	ANÁLISIS DEL RIESGO			CONTROLES	VALORACIÓN DEL RIESGO						FECHA	ACCIONES	RESPONSABLES	INDICADOR
				RIESGO INHERENTE				RIESGO RESIDUAL			ACCIONES ASOCIADAS AL CONTROL						
				PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO		PROBABILIDAD	IMPACTO	ZONA DEL RIESGO	PERIODO DE EJECUCIÓN	ACCIONES	REGISTRO				
<b>DIRECCIÓN</b>																	
<b>PLANEACION INSTITUCIONAL:</b> Trazar el direccionamiento institucional y adelantar el diseño de los planes y programas que le permitan a la Personería Municipal alcanzar la visión, cumplir con sus objetivos misionales y garantizar la prestación del servicio bajo estándares de calidad, eficiencia y eficacia.	Exceso de poder o autoridad en determinadas áreas, cargo o funcionario.	Concentración de autoridad y posible extralimitación de funciones.	Procesos Disciplinarios y Penales.	3	10	Alta	Manual de Funciones, Perfiles y competencias.	2	10	Moderado	Mensual	Seguimiento mensual a los formatos diligenciados que presenten queja o reclamación por abuso de poder o autoridad en la entidad	Formato Evaluación Atención Ciudadano (QRSF)	Mensual	12	Todos	Seguimientos realizados / Seguimientos programados
	No dar cumplimiento a los requisitos de selección permitiendo favoritismos personales.	Trafico de influencias de los funcionarios y contratistas	Procesos Disciplinarios y Penales	3	10	Alta	Código de Ética y Valores y cumplimiento Ley 909 de 2004 y decretos reglamentarios. Y el decreto 734 de 2002	2	10	Moderado	Semestral	A través del Programa de Gestión de Ética y Valores, realizar fortalecimiento en el código de Ética de la entidad.	Informe de Seguimiento al programa de actividades desarrolladas por el comité de Ética y Valores.	Semestral	2	Comité de Ética y Valores, Comisión de Personal.	No. de funcionarios sensibilizados / Total de funcionarios
	Suspensión de la Renovación de los Certificados en el Sistema de Gestión de Calidad	Falta de compromiso y participación de los funcionarios y contratistas en la sostenibilidad del sistema de gestión de calidad.	Detrimiento Patrimonial y pérdida de credibilidad de la entidad en la atención al ciudadano.	6	10	Alta	Manual de Calidad, Capacitaciones del Sistema y Auditorias de calidad del ente certificador	2	10	Moderado	Semestral	Realizar mesa de trabajo cada lider con su equipo de trabajo	Acta de Circulos de Calidad o Formato de asistencia a Capacitación	Semestral	2	Lideres de Procesos, Representant e de alta dirección u Oficina de Control Interno	No. mesa de trabajo realizadas / No. de mesas de trabajo programadas (2)

<b>COMUNICACIÓN E IMAGEN INSTITUCIONAL:</b> Establecer los medios y mecanismos a través de los cuales la Personería de Bucaramanga proyectará su imagen institucional y divulgará e informará a la comunidad y demás partes interesadas acerca de su labor, garantizando la oportunidad y transparencia en su comunicación.	Evitar el control social	Ocultar a los Ciudadanos información considerada pública	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderada	Página web de la entidad actualizada	2	5	Bajo	Cuatrimestrales	Revisar página web de la entidad con el fin de facilitar la consulta a los ciudadanos de la información que en ella reposa sobre los reportes que envía al web master de la entidad.	Pantallazos de la página web	Cuatrimestral	3	Lider del Proceso de Comunicaciones e Imagen Institucional	No. de pantallazos realizados/ No. Pantallazos programados
<b>MISIONALES</b>																	
<b>DELEGADA DE VIGILANCIA ADMINISTRATIVA:</b> Investigar las conductas de los servidores públicos del orden municipal conforme a la ley 734 de 2002, con objetividad y celeridad.	Revocatorias, Nulidades, prescripciones, caducidad, violación de la reserva, fallo contra derecho y pérdida del expediente.	Tramite inadecuado de la queja, en las etapas de indagación, investigación y fallo	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderada	Aplicación del Código Disciplinario y el Manual de Procedimientos	2	5	Bajo	Mensual	Evaluación y reparto acorde al procedimiento Seguimiento y evaluación en las diferentes etapas procesales de cada proceso.	Planilla de control de reparto y Formato Planilla y seguimiento de los procesos de reparto.	Mensual	12	Lider del Proceso de Vigilancia Administrativa	Reporte mensual del estado actual de los procesos disciplinarios por los profesionales adscritos a la delegada e informe de gestión mensual

<b>DELEGADA PENALES :</b> Participar e intervenir como garantes de los intereses de la sociedad, dentro de los procesos y diligencias judiciales y administrativas de las entidades municipales, vigilando el debido proceso, el derecho de defensa, la indemnización de perjuicios, el restablecimiento y la restauración de los derechos.	Vencimientos de términos e inadecuada intervención como ministerio público en los procesos, en beneficio propio o de un tercero.	Falta de diligencia y profesionalismo de los Delegados como agente de Ministerio Público en los procesos judiciales y policivos.	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderado	Aplicación del Código de Procedimiento Penal y Manual de Procedimiento y Formatos del proceso	2	5	Bajo	trimestral	Realizar visita trimestral a los procesos	Actas de visitas especial y oficiar al peticionario.	trimestral	4	Lideres del proceso de Ministerio Publico. Profesional y Contratistas	No. de investigaciones abiertas por intervención inadecuada.
<b>DELEGADA PROTECCIÓN DERECHOS HUMANOS:</b> Adelantar las actuaciones administrativas que permitan proteger los derechos humanos de la comunidad, de manera efectiva y oportuna	Inadecuado tramite o demora en la resolución de las situaciones donde se vulneran los Derechos Humanos.	Funcionarios no actúan con la oportunidad y profesionalismo requerido para la protección de los Derechos Humanos.	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderado	Aplicación de los Procedimientos de la ley de víctimas, tutelas y derechos de petición y del Procedimiento del SGC.	2	5	Bajo	mensual	Seguimiento del siged y libro de reparto de actividades	Libro de reparto, formato de actas de visita especial y declaraciones de víctimas, tutelas y peticiones.	Mensual	12	Lideres del proceso de Derechos Humanos, Profesionales y Contratistas	No. de investigaciones abiertas por negligencia en protección de los derechos humanos.
<b>CENTRO DE CONCILIACIÓN EN DERECHO:</b> Contribuir a la resolución de conflictos entre particulares de manera pacífica, para mejorar la convivencia ciudadana y colaborar al descongestionamiento judicial; conforme a las exigencias constitucionales y legales vigentes.	El Proceso de Conciliación es subjetivo por favoritismo del conciliador.	Tráfico de influencia	Procesos Disciplinarios y Penales	3	5	Moderada	Aplicación del Reglamento Interno del Centro de Conciliación	2	5	Bajo	Mensual	Revisión del libro de reparto de solicitudes de conciliación.	Libro de reparto de solicitudes de conciliación.	Mensual		Director del Centro de Conciliación, contratistas	No. quejas o de investigaciones abiertas por negligencia en el trámite y archivo de las solicitudes
<b>APOYO</b>																	

<b>GESTIÓN DE TALENTO HUMANO:</b> Garantizar un talento humano competente acorde a las necesidades de la Personería, propendiendo por su mejoramiento continuo y brindando las condiciones adecuadas en materia de bienestar, seguridad y salud ocupacional	Brindar asesoría de manera equivocada a los ciudadanos que viene en busca de orientación.	Deficiente conocimiento de la normativa vigente.	Procesos Disciplinarios y Penales	4	5	Moderada	Plan Institucional de Capacitación y Formación, PAE y Actas de Circulos de Calidad.	2	5	Bajo	Mensual	Seguimientos al plan Institucional de capacitación y Formación, PAE y Autocapitaciones mediante mesas de trabajo y equipo de trabajo.	Formato Plan de capacitación anual, formato seguimiento mensual plan capacitaciones, formato de control por funcionario capacitado.	Mensual	Lider del Proceso de Talento Humano y Delegadas, profesionales y Jefes de Oficina.	No. actividades ejecutadas / No. actividades plan Institucional de Capacitación y Formación
<b>GESTIÓN DE CONTRATACIÓN:</b> Adquirir los bienes y/o servicios necesarios para garantizar el adecuado funcionamiento de la Personería, así como el desarrollo de sus planes, programas y actividades bajo los principios de la contratación estatal.	Estudios previos sin los requisitos para la modalidad a contratar, sin cumplir los parámetros legales y los lineamientos de Colombia Compra Eficiente.	Realización de estudios previos sin cumplir con todos los parámetros legales y los lineamientos de Colombia Compra Eficiente en beneficio de un tercero.	Procesos Disciplinarios, Penales Y Fiscales.	4	5	Moderada	Manual de Contratación y Plan Anual de Adquisiciones	3	5	Bajo	Mensual	Seguimiento periodico del reporte en el secop.	Manual de Contratación, Plan de adquisiciones	Mensual	12 Lider del Proceso de Contratación	No. contratos celebrados / Manual de contratación
	Recibir a satisfacción el objeto del contrato sin el cumplimiento en términos de calidad, oportunidad y cantidad.	Detrimiento o menos cabo del Patrimonio Público.		Moderado	4	5	Manual de Contratación y formato de encuesta de satisfacción del proveedor e Informe de Actividades y Acta de liquidación y terminación de contrato e informe de supervisor.	3	5	Bajo	Mensual	Realizar la supervisión de los contratos de acuerdo al objeto del mismo.	Manual de Contratación, Plan de adquisiciones	Mensual	Lider del Proceso de Contratación y jefe de oficina financiera y supervisores	No. capacitación del manual de contratación y plan de adquisiciones realizadas/ No. capacitaciones programadas
<b>GESTIÓN FINANCIERA:</b> Planificar, operacionalizar y controlar las actividades financieras y contables que deba	Presentación extemporanea en la información contable, financiera y tributaria	Información inoportuna e incompleta	Procesos Disciplinarios, fiscales y Penales	4	5	Moderado	Remisorios de los informes presentados oportunamente, pantallazos de la publicación de la información requerida.	3	5	Baja	Mensual	Elaborar cronograma de fechas de entrega de informes a los diferentes entidades y órganos de control.	Oficio remisorios y cronograma de fechas de entrega de informes	Mensual	12 Lider del proceso, Tecnico	Cronograma realizado/ cronograma programado

adelantar la institución y que le permitan desarrollar en forma normal sus funciones atendiendo los principios de eficiencia y eficacia administrativa	Doble pago de obligaciones	Pérdida financiera causada por el inadecuado manejo de los recursos financieros.	Detrimiento Patrimonial, Procesos Disciplinarios, fiscales y Penales	4	5	Moderada	Libros de Bancos, Auxiliares y extractos bancarios	3	5	Baja	Mensual	Elaborar Conciliación Bancaria, revisar Libro de radicación de cuentas.	Extractos Bancarios, Libros de Bancos, Conciliación Bancaria	Mensual	12	Lider del proceso, Tecnico y contratista	Movimientos diarios / Transacciones Bancarias diarias
<b>GESTIÓN DOCUMENTAL:</b> Planificar y establecer los mecanismos e instrumentos que le permitan a la institución llevar en forma organizada y controlada su documentación (física y digital), así como sus recursos tecnológicos	Perdida de documentos o inadecuado manejo del archivo.	Pérdida mal intencionado de documentos en beneficios propios o de un tercero.		5	10	Alta	Manual de Gestión Documental, SIGED y Copias de Seguridad y scaneo de los documentos recibidos y enviados	4	5	Moderado	Mensual	Realizar periódicamente copias de seguridad, escanar todo los documentos que se reciben y se envien	Copia de seguridad	Diariamente e escaneo y quincenalmente copias de seguridad.	/Demanda y 24	Lider del proceso y Auxiliar Administrativo	No. copias realizadas /No. copias programadas No. quejas por perdida o extravío de documentos/ No. procesos disciplinarios.
<b>EVALUACIÓN Y CONTROL</b>																	
<b>EVALUACIÓN Y CONTROL:</b> Adelantar las actividades de control, seguimiento y evaluación con el propósito de procurar que todas las actividades, operaciones y actuaciones de la Personería Municipal se realicen de acuerdo con la normatividad que las rige y dentro de las políticas en materia de control interno trazadas por el DAFP.	Influencia en las Auditorias.	Impedir visitas de seguimiento, evaluación o control por dádivas recibidas.	Proceso disciplinario y Penal.	2	5	Baja	Jornadas de capacitación en materia de ética y valores.	1	5	Baja	Semestral	Realizar mesa de trabajo con el equipo de trabajo de cada proceso, donde se sensibilicen en materia de anticorrupción y ética y valores.	Actas.	Semestral	2	Jefe Oficina de control Interno.	Planilla Formato de Evaluación de Asistencia