INFORME DE SEGUIMIENTO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC 2021

PERIODO DE SEGUIMIENTO

Del 1 de Septiembre al 31 de Diciembre de 2021

Personería Santiago de Cali
Para la Gente

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Personería de Santiago de Cali
Nit 805.003.895 - 9
Avenida 5AN No. 20 – 08 Piso 8
Edificio Fuente Versalles
atencionalciudadano@Personeríacali.gov.co

Informe de Seguimiento al PAAC
Tercer Cuatrimestre 2021

El presente informe contiene el seguimiento a las acciones que desarrollan las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano establecidas por el Ente de Control y Vigilancia en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.

Este seguimiento corresponde al periodo comprendido entre el 1 de septiembre y el 31 de diciembre de 2021 y la información se verificó en los procesos responsables de consolidar y procesar los datos asociados a las metas fijadas en el PAAC 2021.

Este documento es propiedad de la Personería de Santiago de Cali.
Prohibida su reproducción por cualquier medio sin previa autorización.

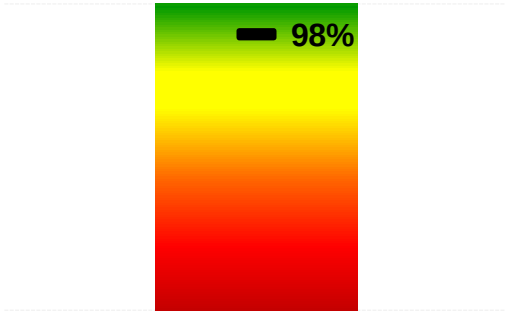
NIVEL DE CUMPLIMIENTO DEL PAAC AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

RESULTADO TERCER SEGUIMIENTO AL PAAC			
PAAC 2021	PUNTAJE ESPERADO	PUNTAJE LOGRADO	CUMPLIMIENTO
ACUMULADO	100,00	98,00	98%

AVANCE Y CUMPLIMIENTO DEL PAAC POR COMPONENTE AL 31 DE DICIEMBRE DE 2021

COMPONENTES	PUNTAJE ESPERADO ANUAL	PUNTAJE LOGRADO ANUAL
Gestión de Riesgos de Corrupción	20,00	20,00
Racionalización de Trámites	12,00	12,00
Rendición de Cuentas	16,00	16,00
Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	12,00	12,00
Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	24,00	22,00
Iniciativas Adicionales	16,00	16,00
Total	**100,00**	**98,00**

Nivel de Gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2021



El nivel de gestión del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano corresponde al cumplimiento de las metas contenidas en cada uno de los componentes del PAAC 2021. De conformidad con los criterios de seguimiento y evaluación fijados, el 98% se ubica en un nivel de cumplimiento satisfactorio.

INFORME SOBRE EL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL PAAC 2021

En el tercer seguimiento realizado a los seis componentes del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2021 con corte al 31 de diciembre, se encontró que las acciones formuladas se desarrollaron de manera continua y apropiada, con salvedad en la actividad asociada a los instrumentos de gestión de la información vinculada en el componente No. 5

Componente	Estado Encontrado
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	En el tercer cuatrimestre de 2021, el componente objeto de seguimiento y evaluación cumplió 100% con las actividades programadas en el PAAC. En el marco de las funciones del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno celebrado el día 3 de noviembre de 2021, se evaluó la eficacia de la Política de Administración de Riesgos que, respecto a los riesgos de corrupción, estos son inaceptables e intolerables cualquiera que sea su impacto y siempre deberá conducir a un tratamiento por parte de la entidad. Al particular, la entidad tiene implementado líneas de reporte mensual que evidencia el monitoreo de los riesgos mediante certificación emitida por los lideres de proceso sobre la presencia o no de eventos de riesgos. En el seguimiento a los 23 riesgos de corrupción contenidos en los mapas de riesgos de los procesos, al 31 de diciembre de 2021, no se evidenció reporte de eventos asociados con riesgos de corrupción, ni otro registro que indique lo contrario. En la evaluación a la estrategia del PAAC, se destaca las actividades de apropiación de los valores y principios de acción contenidos en el Código de Integridad adelantadas por el proceso de Gestión del Talento Humano. El Código de Integridad fijado en la Ley 2016 del 2020, fue adoptado por la Personería de Cali y su aplicación hace parte de los controles preventivos frente a los riesgos de corrupción a los que está expuesta la entidad; a través de este instrumento, se promueve el actuar de los servidores bajo el sentido de lo público y un comportamiento probo. En total, se evidenció soporte de 55 funcionarios y 60 contratistas que recibieron información en este tema a través del módulo de Direccionamiento Estratégico contenido en el portal web de Inducción y Reinducción del Ente de Control y Vigilancia https://Personeríacali.gov.co/induccion-direccionamiento-estrategico/

Componente	Estado Encontrado
2. Racionalización de Trámites	En el tercer cuatrimestre de 2021, el componente objeto de seguimiento y evaluación cumplió 100% con las actividades programadas en el PAAC. Las acciones dirigidas a optimizar y/o simplificar los pasos que se dan en la relación Estado – Ciudadano, se evidenció en la actualización de los procedimientos bajo los cuales se controla la prestación de los servicios de la Personería: 1. Procedimiento Intervención Ministerio Público, actualizado el 15/02/2021 2. Procedimiento Actuaciones de Ministerio Público, actualizado el 15/02/2021 3. Procedimiento Intervención de Defensa de los DDHH, actualizado el 15/02/2021 4. Procedimiento Seguimiento y Control a las Peticiones, actualizado el 15/02/2021 5. Procedimiento Especial Peticiones con Solución Inmediata, actualizado el 15/02/2021 6. Procedimiento Atención Presencial UPAP, actualizado el 30/07/2021 7. Procedimiento Atención Desaparecidos UPAP, actualizado el 30/07/2021 8. Procedimiento Atención Escrita UPAP, actualizado el 30/07/2021 9. Procedimiento Atención 24 Horas UPAP, actualizado el 30/07/2021 La Oficina Asesora de Planeación como responsable de la organización y métodos en la entidad, realizó la revisión técnica y publicó los 9 procedimientos en la página web de la Personería a los cuales se tiene acceso en el siguiente enlace: https://Personeríacali.gov.co/procedimientos-prestacion-de-servicios-al-ciudadano/ En la evaluación a la estrategia del PAAC, se destaca la publicación de 21 fichas técnicas que describe los trámites y servicios ofertados por la entidad, medios de acceso y tiempos de respuesta para atender: *Acción de Tutela, Desacato a Fallo de Acción de Tutela, Impugnación de Tutela, Derechos de Petición, Recurso de Reposición contra Actos Administrativos, Seguimiento al Derecho de Petición, Orientación, Acompañamiento Jurídico, Atención Permanente 24/7, Declaración de Desaparecidos, Acompañamiento a Asociaciones de Usuarios Salud, Seguimiento al Plan de Desarrollo, Protección de la Familia y Sujetos de Especial Protección, Conceptos Jurídicos, Acciones Populares, Acciones Disciplinarias, Veedurías Ciudadanas, Solución Alternativa de Conflictos, Ministerio Público, Atención a Víctimas del Conflicto Armado, Acompañamiento al Extranjero.* Así mismo, se evidenció 8 formularios publicados respecto a servicios y trámites que demanda la ciudadanía https://Personeríacali.gov.co/tramites-y-servicios/

Componente	Estado Encontrado
3. Rendición de Cuentas	En el tercer cuatrimestre de 2021, el componente objeto de seguimiento y evaluación cumplió 100% con las actividades programadas en el PAAC. Durante la vigencia 2021, se evidenció la publicación de 70 boletines de prensa a través de los cuales se garantizó la difusión de las actuaciones de la Personería de forma amplia y transparente hacia los diferentes públicos de interés, grupos de valor y ciudadanía en general https://Personeríacali.gov.co/boletines/ En el seguimiento a esta actividad, se destaca que el 43% de boletines estuvieron dirigidos a informar a la ciudadanía sobre aquellos hechos que obstaculizan el adecuado funcionamiento del Estado y que la Personería investiga y sanciona a través de la Dirección Operativa de Vigilancia de la Conducta Oficial en la que se conoce, instruye y decide sobre la presunta omisión o extralimitación de quienes desempeñan funciones públicas en la Administración Central, sus entidades descentralizadas y adscritas al Distrito Especial de Santiago de Cali. El 10 de diciembre de 2021 Día Internacional de los Derechos Humanos, la Personería efectuó la rendición de cuentas de la vigencia, con locación puesta en sitio en la Plaza de Caycedo y transmisión en vivo por Facebook Live, evidenciando una conexión de 367 personas y una reproducción del video de rendición de cuentas 338 veces, enlace: https://www.facebook.com/Personeríacali/videos/1062364324337166 Para esta actividad se evidenció la publicación de formulario abierto compartido en las redes sociales y página web de la entidad, por medio del cual se recepcionó las preguntas de los ciudadanos sobre la gestión de la entidad, enlace: https://bit.ly/3FJ38c1. Así mismo, se comprobó que la difusión sobre la audiencia pública se inició desde del 25 de noviembre y también se envió por correo institucional a los diferentes grupos de valor. Se verificó que el informe de rendición de cuentas vigencia 2021, se encuentra publicado en la página web de la entidad en el siguiente enlace: https://Personeríacali.gov.co/rendicion-de-cuentas/ En la evaluación a la estrategia del PAAC, se evidenció los registros que dan cuenta de la planeación, ejecución y evaluación del ejercicio de rendición de cuentas realizada, informe elaborado por la Oficina de Comunicaciones.

Componente	Estado Encontrado
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	En el tercer cuatrimestre de 2021, el componente objeto de seguimiento y evaluación cumplió 100% con las actividades programadas en el PAAC. Se aplicaron 2037 encuestas telefónicas a usuarios de la Unidad Permanente para la Atención y Protección de Derechos Humanos UPAP DDHH, lo que representa el 44% de los servicios brindados entre enero y noviembre de 2021 y una calificación del 95% de satisfacción con la atención, promedio que se obtuvo así: **95,25%** Trato brindado por los servidores hacia los usuarios del servicio. **94,82%** Oportunidad en la atención de las peticiones y/o solicitudes. **94,72%** Gestión realizada para la protección de derechos. Frente a los servicios que en la encuesta resultaron con una calificación no satisfactoria por parte del usuario, se evidenció que el 76% de los casos recibieron atención oportuna, pertinente y soportada, el otro 24% se tramitó como queja a fin de cerrar satisfactoriamente el servicio. En el seguimiento a las acciones de formación al talento humano de la entidad dirigidas a aumentar competencias y habilidades para mejorar la prestación del servicio y atención al ciudadano en el marco de las funciones de la Personería, se destaca el Diplomado en ***"Fortalecimiento de la Gestión Fiscal para Resultados"*** con una intensidad de 80 horas académicas contenidas en los siguientes módulos: ▪ MIPG enfoque en la Guía de Administración de Riesgos Versión 5. ▪ Aspectos Normativos de la Administración del Talento Humano. ▪ Atención al Usuario. ▪ Derecho Protección a la Salud. En total se evidenció la certificación de asistencia de 85 funcionarios de la entidad. Ente el 1 y 25 de diciembre, la Personería colocó en marcha la estrategia ***"Personería más cerca de la Gente"*** ejecutada en el marco del programa Personería Visible contenido en el Plan Estratégico Institucional 2020 – 2024. Se evidenció 13 salidas a territorio con una oficina móvil desde la cual se brindó orientación y atención al ciudadano en diferentes zonas de la ciudad, de las cuales se obtuvo el siguiente registro:

	Dic. 1. Jornada de Atención y Orientación e Integración Comunitaria, Calipso. Dic. 3. Jornada de Atención a Familias de Niños y Niñas con Discapacidad, Ricardo Balcázar. Dic. 5. Presencia Institucional en las elecciones de Consejo Municipal de Juventudes y Presencia Institucional en los Juegos Panamericanos. Dic. 7. Jornada de Atención al Ciudadano, Comuna 21 Sector Potrero grande, Barrio Taller. Dic. 9. Jornada de Atención al Ciudadano, Comuna 10, Sector El Dorado. Dic. 10. Feria de los Derechos Humanos, Plaza de Caycedo. Dic. 12. Jornada de Promoción de los DDHH, Parque El Ingenio, Canchas Panamericanas. Dic. 13. Jornada de Atención al Ciudadano, Corregimiento El Saladito. Dic. 14. Jornada de Atención al Ciudadano, Comuna 22, Corredor Férreo. Dic. 17. Festival Petronio Álvarez, Coliseo del Pueblo. Dic. 18. Feria de Servicios, Sector Nuevo Latir. Dic. 20. Jornada de Atención al Ciudadano, Comuna 16, Sector Antonio Nariño. Dic. 25. Presencia Institucional en la calle de la Feria, evento Salsodromo En la evaluación a la estrategia del PAAC, se evidenció que el funcionamiento de la oficina móvil permitió llegar al territorio con orientación y atención al ciudadano, transformándose en un eje de trabajo con impacto positivo en las comunidades que recibieron la oferta institucional. El mismo impacto se logró evidenciar con las ferias de servicio, jornadas realizadas durante la vigencia 2021, de las cuales 2 estuvieron dirigidas a la declaración de desaparecidos y 3 orientadas a la población migrante, estas últimas desarrolladas en alianza con USAID, FENALPER, entidades públicas y universidades en el marco del programa Conectando Caminos por los Derechos.

Componente	Estado Encontrado
5. Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	En el tercer cuatrimestre de 2021, el componente objeto de seguimiento y evaluación cumplió 92% con las actividades programadas en el PAAC. En el seguimiento al subcomponente de transparencia activa, se verificó la publicación de información actualizada, disponible y descargable en el siguiente enlace https://Personeríacali.gov.co/transparencia/ A través de la Circular No. 018 del 22 de septiembre de 2021 emitida por la Procuraduría General de la Nación, se indicó que la medición del Índice de Transparencia Activa se realizará en el segundo semestre del 2022 producto de la actualización de la matriz ITA. Mediante Memorando No. 202110000028253 del 6 de abril de 2021, la entidad impulsó acciones para mejorar las habilidades comunicativas de los servidores frente a las respuestas que se dan a las solicitudes y requerimientos ciudadanos. Al 31 de diciembre de 2021, el 75% de los funcionarios adscritos a los procesos misionales, acreditaron la certificación del curso virtual de Lenguaje Claro habilitado por el Departamento Nacional de Planeación a través del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. En el seguimiento realizado a las PQRSD, entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2021, el Sistema de Gestión Documental ORFEO registró 2.522 peticiones impetradas a la Personería, de las cuales el 97% se gestionó y tiene soporte de la respuesta dentro de los 15 días hábiles a la fecha de radicado, el 2% se contestó dentro de los 30 días hábiles y el 1% aparece extemporáneo por error o demora en la tipificación de la respuesta. En el mismo periodo de seguimiento se registró 7 quejas y reclamos por el servicio, los cuales soportan el tratamiento y cierre del 100%. El 74% de las PQRSD se realiza por los medios virtuales de la entidad. En el marco de garantizar el acceso a la información a la población con discapacidad visual, se evidenció el funcionamiento de la barra lateral auxiliar de accesibilidad y el enlace al Centro de Relevo para personas con discapacidad auditiva, herramientas incorporadas en la página web de la Personería, con la cual se logra superar barreras de acceso a la información que publica la entidad. El 26 de septiembre de 2021, en el marco del día internacional de personas sordas, la entidad adelantó campaña utilizando lenguaje de señas para promover la inclusión, equidad y eliminación de barreras de comunicación. En la evaluación a la estrategia del PAAC, el 8% que no se logró concretar en el componente al cierre de la vigencia 2021, corresponde a la actividad de elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información: *Registro de Activos de Información, Índice de Información Clasificada y Reservada, Esquema de Publicación de Información.*

6. Iniciativas Adicionales	En el tercer cuatrimestre de 2021, el componente objeto de seguimiento y evaluación cumplió 100% con las actividades programadas en el PAAC. En la gestión del componente de iniciativas adicionales, al 31 de diciembre de 2021 se evidenció: La refrendación del pacto de integridad por parte de 100 funcionarios de planta. Por medio de este documento los servidores declaran observar, acatar y dar estricta aplicación a los principios establecidos en la Constitución Política, las Leyes y los Reglamentos, en especial los contenidos en el Código Disciplinario y se suscribe como señal de aceptación y vocación de servicio con la ***Gente***. En esta iniciativa, también participó el personal de apoyo a la gestión. En el marco de la política de prevención de conflicto de interés adoptada por la entidad, se implementó el instrumento a través del cual funcionarios y contratistas pueden colocar en conocimiento una posible situación de conflicto de interés con los deberes y obligaciones del cargo o contrato que desempeña y que pudiese afectar la objetividad e independencia en la toma de decisiones o en el ejercicio de las funciones. Al particular, no se evidenció registro que indique que se presentara situación similar. En el marco de la política de Integridad, el 100% del equipo humano de la Personería acreditó la certificación del curso virtual de Integridad y Lucha contra la Corrupción de la Función Pública, a través del cual se promueve la legalidad, la transparencia y la integridad en el sector público.

Concepto Auditor

Salvo la observación frente a los instrumentos de gestión de la información, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC responde en términos de cantidad, calidad, oportunidad y coherencia con los objetivos formulados para la vigencia 2021.

El 98% obtenido en la gestión del PAAC, tiene soporte en la implementación de las acciones con las que la entidad logró anticiparse, ejercer control a la gestión y desarrollar las estrategias de lucha contra la corrupción en respuesta al Artículo 73 de la Ley 1474 por el cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción, lo que permite emitir una **opinión favorable.**

Recomendaciones

En atención a nuevos desarrollos legales, normativos y metodológicos que frente a las políticas de gestión y desempeño institucional que integran el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano han surgido en el último año, se recomienda incorporar a las estrategias de lucha contra la corrupción del PAAC 2022, acciones que respondan a dichos cambios, de acuerdo con las capacidades institucionales y recursos existentes.

Para tal efecto, se mencionan lineamientos emitidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP y la Procuraduría General de la Nación – PGN para revisión, apropiación e implementación:

- Circular No. 100 - 020 del 10 de diciembre de 2021- DAFP, a través de la cual se dan lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

- Circular No. 018 del 22 de septiembre de 2021 - PGN, a través de la cual se dan lineamientos para la implementación de la Resolución 1519 del 24 de agosto de 2020 de MinTIC *"Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos en materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos"* y la aplicación de la matriz ITA en 2022.

JOVANNA CAMARGO GONZÁLEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

Ley de Transparencia y Acceso a la Información
www.Personeríacali.gov.co