

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAAC

PERIODO DE VIGENCIA

Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2023



Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE

Personero Distrital
2020 – 2024

Personería de Santiago de Cali
Nit 805.003.895 - 9
CAM, Torre Alcaldía Piso 13
PBX (2) 6617999
atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023 Versión Preliminar

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC expresado en el presente documento, tiene como propósito dar continuidad a 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 modificado por el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 el cual quedó así:

Artículo 73. “Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, cualquiera que sea su régimen de contratación, deberá implementar Programas de Transparencia y Ética Pública con el fin de promover la cultura de la legalidad e identificar, medir, controlar y monitorear constantemente el riesgo de corrupción en el desarrollo de su misionalidad”.

“Parágrafo 1. En aquellas entidades en las que se tenga implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos, éste deberá articularse con el Programa de Transparencia y Ética Pública”.

“Parágrafo 2. Las entidades del orden territorial contarán con el término máximo de dos (2) años y las entidades del orden nacional con un (1) año para adoptar Programa de Transparencia y Ética Pública”

“Parágrafo 3. La Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República será la encargada de señalar las características, estándares, elementos, requisitos, procedimientos y controles mínimos que deben cumplir el Programa de Transparencia y Ética Pública de que trata este artículo, el cual tendrá un enfoque de riesgos. El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) o modelos sucesores deberá armonizarse con el Programa de Transparencia y Ética Pública”.

“Parágrafo 4. El Departamento Administrativo de la Función Pública tendrá a cargo las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano estarán a cargo de dicha entidad y el Departamento Nacional de Planeación”

El presente plan se encuentra articulado con las políticas contenidas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: **Racionalización de Trámites, Participación Ciudadana, Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Integridad y Control Interno.**



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

PRESENTACIÓN

Las medidas de control mantenidas en materia de transparencia durante la vigencia 2022, corresponde al compromiso de la Personería de Cali para desarrollar el Modelo de Integridad Pública adoptado mediante la Resolución 139 de 2021, a través de la cual se establecieron lineamientos internos y se normalizaron acciones que han contribuido a la cultura de la legalidad en la entidad, lo que favorece el proceso de transición a realizar en la presente vigencia para dar cumplimiento a la Ley 2195 de 2022, que se concreta con el Programa de Transparencia y Ética Pública.

Este nuevo reto, busca reforzar la articulación y coordinación de las entidades del Estado para recuperar los daños ocasionados por actos de corrupción, así como recuperar la confianza ciudadana y el respeto por lo público, invitación que se extiende a funcionarios, contratistas, ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas.

HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE
Personero Distrital

CONTENIDO

1.MARCO NORMATIVO PAAC	5
2.ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA PERSONERÍA	6
3.NIVEL DE GESTIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022	7
4.CONSULTA Y DIVULGACIÓN PAAC 2023	8
5.ALINEACIÓN DEL PAAC CON LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL 2020 - 2024	12
6.OBJETIVO GENERAL	13
6.1Objetivos Específicos	13
7.CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PAAC	14
8.ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN.....	15
8.1 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción	15
8.2 Componente Racionalización de Trámites	16
8.3 Componente Rendición de Cuentas	17
8.4 Componente para Mejorar la Atención al Ciudadano	18
8.5 Componente Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia	19
8.6 Componente Iniciativas Adicionales.....	21

1. MARCO NORMATIVO PAAC

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Ley 2195 de 2022. Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.

Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art. 73. El Plan debe elaborarse por todas las entidades de orden nacional, departamental y municipal. Modificado por el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022.

Decreto 1081 de 2015 artículos 2.1.4.1. y 2.1.4.2. Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2. **Art. 2.2.22.1.** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del MIPG.

GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Decreto 124 de 2016, Art. 2.1.4.1. Define las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y lineamientos para la identificación y valoración de riesgos de corrupción.

Guía para la Administración del riesgo Versión 5.0 de 2020; lineamientos sobre los riesgos relacionados con los posibles actos de corrupción. Identificación y valoración de riesgos de corrupción componente 1: gestión del riesgo de corrupción.

RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Ley 962 de 2005. Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Decreto Ley 019 de 2012. Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Ley 2052 de 2020. Disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites, con el fin de facilitar, agilizar y garantizar el acceso al ejercicio de los derechos de las personas, el cumplimiento de sus obligaciones, combatir la corrupción y fomentar la competitividad.

RENDICIÓN DE CUENTAS

Ley 1757 de 2015, Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana Arts. 48 y siguientes. La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

CONPES 3785 de 2013. Adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al servicio del ciudadano definiendo dos áreas de intervención: ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera. Se actualizó y articuló con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión mediante el Decreto 1499 de 2017.

La Política de Servicio al Ciudadano se define como una política pública transversal cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

Ley 1755 de 2015, Derecho fundamental de petición Art. 1. Regulación del derecho de petición.

Decreto 491 de 2020. Establece medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación del servicio por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas.

MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Ley 1712 de 2014, Art. 9. Literal g). Deber de publicar en los sistemas de información del Estado o herramientas que lo sustituyan el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

INICIATIVAS ADICIONALES

Ley 2016 de 2020. Adopción e implementación del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, por parte de todas las entidades del Estado a nivel nacional y territorial y en todas las Ramas del Poder Público.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO - MECI

Decreto 1499 de 2017. Sustituyó el Título 23 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión (Art. 2.2.21.6.1 del Decreto 1083, adopta la actualización del MECI).

NUEVOS DESARROLLOS LEGALES, NORMATIVOS Y METODOLÓGICOS.

Circular No. 100 - 020 del 10 de dic. 2021- DAFP, Lineamientos para la formulación de las estrategias de racionalización de trámites, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Circular No. 018 del 22 de sept. 2021 – PGN. 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.

2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA PERSONERÍA

MISIÓN

La Personería Distrital de Santiago de Cali como agente del Ministerio Público, salvaguarda el ordenamiento jurídico, representa a la sociedad y vigila la garantía de los derechos humanos, el cumplimiento de los deberes y el desempeño íntegro de quienes ejercen funciones públicas en la Administración Distrital, preservando el proyecto común expresado en la Constitución Política, para producir resultados de valor social, de convivencia y participación, orientados a profundizar la democracia e inclusión con enfoque territorial y diferencial.

VISIÓN

Al 2024 la Personería Distrital de Santiago de Cali será reconocida como un Ente de Control y Vigilancia innovador, confiable, presente en el territorio y cercano a la **Gente**, portavoz de las poblaciones más vulnerables, oportuno en la acción disciplinaria, con servidores públicos íntegros y diligentes en la atención y servicio a la comunidad, capaz de percibir y procesar los cambios del entorno y actuar conforme a ellos.

POLITICA DE CALIDAD

En la Personería de Santiago de Cali estamos comprometidos con la satisfacción de la comunidad en el ejercicio diario de las funciones y competencias del Ente de Control y Vigilancia, fundamentado en la vocación de servicio, mediante una atención y respuesta oportuna para el goce de sus derechos, con talento humano competente y capacitado para la mejora continua de la entidad.

VALORES

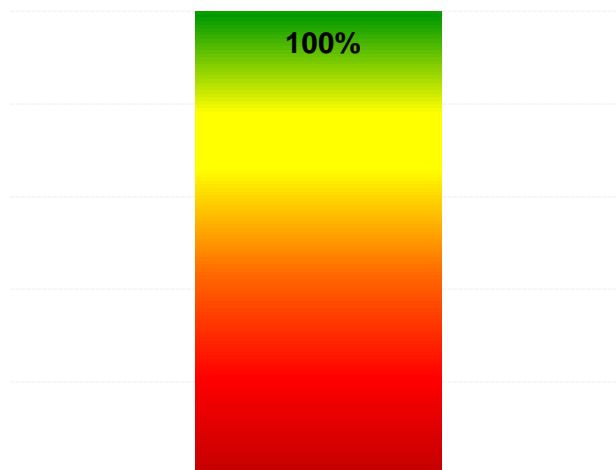
Los servidores de la Personería Distrital de Santiago de Cali, observan, acatan y dan estricta aplicación a los principios establecidos en la Constitución Política, las Leyes y los Reglamentos, en especial los contenidos en el Código Disciplinario.

Las conductas dentro y fuera de la entidad de los servidores de la Personería, se orientan por los valores y principios de acción del Código de Integridad del Servicio Público Colombiano adoptado mediante la Resolución 262 del 30 de agosto de 2018 y fijado en la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020, y cumplen un carácter esencial para el cabal cumplimiento de la misión, visión y objetivos institucionales.

HONESTIDAD RESPETO COMPROMISO DILIGENCIA JUSTICIA
PROBIDAD SOLIDARIDAD

Ver Resolución No. 122 del 1 de Junio de 2020

3. NIVEL DE GESTIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2022



Instrumento aplicado. Herramienta de autodiagnóstico de la Función Pública

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Rojo oscuro
21 - 40	2	Rojo
41 - 60	3	Naranja
61- 80	4	Amarillo
81- 100	5	Verde

En una escala de 1 a 100, el nivel de gestión del PAAC vigencia 2022 se ubicó en el nivel 5, lo que confirma que se encuentra documentado y actualizado frente a las normas y requisitos legales aplicables a la entidad, así como de su avance en las acciones de prevención y control a los posibles actos de corrupción a los que están expuestos los procesos y que han sido identificados por la entidad.

El 100% obtenido en la gestión del PAAC 2022, 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.
<https://personeriacali.gov.co/reportes-de-control-interno/>

4. CONSULTA Y DIVULGACIÓN PAAC 2023

La Personería de Cali invita a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Instrumento de prevención para dar continuidad a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011

Participe con sus aportes, sugerencias e iniciativas orientadas a consolidar la integridad como una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público hasta el 13 de enero de 2023 a través del correo atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

Click Aquí



[/Harold Andres Cortes Laverde](#) [@HaroldACortes_](#)
[/Personeriacali](#) [@Personeriacali](#)
[@Personeriacali](#)
[#PersoneriaParaLaGente](#)



Del 3 al 13 de enero, se invitó a veedores, órganos de control, organizaciones no gubernamentales, gremios, la academia, ciudadanos y demás grupos de interés, a participar en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2023 a través de la página web oficial de la entidad www.personeriacali.gov.co y redes sociales.



[Inicio](#)

[Quiénes Somos](#)

[Atención y servicios a la ciudadanía](#)

[Transparencia y acceso a la información pública](#)

[Publicaciones](#)



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Participe en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2023

Nombre Completo *

Correo electrónico *

La misma invitación se realizó a los servidores públicos de la entidad mediante la línea de WhatsApp Institucional.

Para la consulta, se habilitó un cuestionario con seis preguntas por cada componente del PAAC y se recepciónó 60 respuestas a través del correo:

atencionalciudadano@personeriacali.gov.co



Preguntas contenidas en el cuestionario web

1. Señale posibles actos de corrupción que Usted considere podría colocar en riesgo la gestión del Ente de Control y Vigilancia.
2. Indique cómo podría el Ente de Control y Vigilancia facilitar el acceso a los servicios que ofrece a la comunidad a fin de reducir costos y tiempos de desplazamiento para el ciudadano.
3. Señale qué resultados de la gestión del Ente de Control y Vigilancia se debe informar y a través de qué mecanismos Usted participaría: presencial o virtual.
4. Indique cómo podría el Ente de Control y Vigilancia mejorar la atención al ciudadano a través de los canales físicos y virtuales de la entidad.
5. Señale qué información adicional debe publicar el Ente de Control y Vigilancia en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
6. Indique qué iniciativas institucionales se podrían implementar por el Ente de Control y Vigilancia para fortalecer la estrategia de lucha contra la corrupción.

Publicación preliminar de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Del 16 al 20 de enero, se invitó a consultar el documento preliminar de Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2022 a través de la página web oficial de la entidad www.personeriacali.gov.co y redes sociales.



La Personería de Cali invita a consultar la versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Instrumento de prevención para dar continuidad a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de Enero de 2022

Participe con sus aportes, sugerencias e iniciativas orientadas a consolidar la integridad como una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público hasta el 20 de enero de 2023 a través del correo atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

[Clic Aquí](#)

[f](#) /Harold Andres Cortes Laverde [t](#) @HaroldACortesL
[f](#) /Personeriacali [t](#) @Personeriacali
[i](#) @Personeriacali
#PersoneriaParaLaGente

La misma invitación se realizó a funcionarios y contratistas mediante la línea de WhatsApp Institucional.



18/1/2023

Cordial Saludo, la Alta Dirección invita a todos los servidores públicos de la entidad a consultar el documento preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023 a través del siguiente Link 8:50 a. m.

<https://personeriacali.gov.co/Resources/PDF/PAAC%20Preliminar%202023.pdf> 8:50 a. m.

La Personería de Cali invita a consultar la versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Instrumento de prevención para dar continuidad a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de Enero de 2022

Participe con sus aportes, sugerencias e iniciativas orientadas a consolidar la integridad como una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público hasta el 20 de enero de 2023 a través del correo atencionalciudadano@personeriacali.gov.co

[Clic Aquí](#)

[f](#) /Personeriacali [t](#) @Personeriacali
[i](#) @Personeriacali
#PersoneriaParaLaGente

8:50 a. m.

Agotada la etapa de consulta y divulgación preliminar, en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la última actividad corresponde a la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2022 para su seguimiento.

La Personería de Cali invita a consultar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2023

Instrumento de prevención para dar continuidad a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de Enero de 2022

[Click Aquí](#)

/Harold Andres Cortes Laverde @HaroldACortesL
 /Personeriacali @Personeriacali
 @Personeriacali
 #PersoneriaParaLaGente

Producto de los aportes, sugerencias e iniciativas y el avance de las acciones implementadas en la vigencia anterior, se formuló 30 metas para su desarrollo al 31 de diciembre de 2022.

Componentes del PAAC Formulados	Metas al 31 de Dic.	Participación % En el PAAC
1. Gestión del Riesgo de Corrupción	4	14%
2. Racionalización de Trámites	3	11%
3. Rendición de Cuentas	3	11%
4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano	3	11%
5. Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	10	36%
6. Iniciativas Adicionales	5	17%
Participación del Componente dentro del PAAC 2023	28	100%

5. ALINEACIÓN DEL PAAC CON LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL 2020 - 2024

La alineación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el Plan Estratégico Institucional PEI 2020 – 2024 “**Personería para la Gente**” adoptado mediante la Resolución No. 122 de junio 1 de 2020, está contenida en el Artículo 4 a través del Objetivo Estratégico 2.3.

Objetivo Estratégico

“Fortalecer la gestión de riesgos de la Personería de Cali en el ejercicio diario de las actividades a cargo de los servidores de la entidad, a través de un control interno responsable, para asegurar el cumplimiento adecuado de los requisitos legales aplicables y lograr una cultura organizacional sólida”.

LINEA ESTRATÉGICA:

Institucional

Indicador de Resultado:

Índice de Control Interno

Programa:

Gestión de Riesgos

Meta Producto:

100%
Estrategia de Lucha contra la Corrupción
Desarrollada y Evaluada

Ver Resolución No. 122 del 1 de Junio de 2020

6. OBJETIVO GENERAL

Dar continuidad a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que la Personería de Santiago de Cali formuló para el periodo 2020 – 2024, como mecanismo de prevención y control a los posibles actos de corrupción que sean susceptibles los procesos de la entidad.

6.1 Objetivos Específicos

- a. Identificar, valorar, controlar, prevenir, detectar y mitigar los posibles hechos generadores de corrupción a los cuales son susceptibles los procesos de la entidad a través de la estrategia de gestión de los riesgos.
- b. Reducir costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en la interacción del ciudadano con la entidad a través de la estrategia de racionalización de trámites.
- c. Afianzar la participación de los grupos de valor y las partes interesadas de la entidad a través de la estrategia de rendición de cuentas.
- d. Satisfacer los requerimientos y necesidades de los usuarios de la entidad a través de mecanismos que mejoren la atención al ciudadano.
- e. Garantizar el derecho de acceso a la información pública a los grupos de valor y partes interesadas de la entidad a través de mecanismos que atiendan la Ley de transparencia.
- f. Impulsar iniciativas adicionales que afiancen la cultura de la legalidad.

7. CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PAAC

El seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano corresponde al desarrollo gradual de las estrategias de lucha contra la corrupción y su evaluación se realiza sobre el cumplimiento de las metas formuladas en cada vigencia.

El cumplimiento del PAAC estará determinado por la siguiente tabla de semaforización:

Satisfactorio 80% - 100%
Medio 60% - 79%
Bajo 30% - 59%
Critico 0% - 29%

La competencia para adelantar el seguimiento cuatrimestral al PAAC está a cargo de la Oficina de Control Interno de la entidad con corte en las siguientes fechas:

Abril 30

Agosto 31

Diciembre 31

La fecha de publicación del seguimiento se realizará los primeros diez (10) días siguientes a las fechas de corte, informe que deberá publicarse en el sitio web oficial de la entidad en el botón de **Transparencia y Acceso a la Información Pública/ Control /Reportes de Control Interno/ Seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano**.

El informe de seguimiento y evaluación del PAAC debe contemplar recomendaciones para mejorar la capacidad de respuesta de la entidad y lograr los resultados previstos, con el fin de soportar ajustes o modificaciones durante la vigencia.

8. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

8.1 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción

Las siguientes acciones están orientadas a prevenir, detectar y mitigar la posibilidad que por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión del Ente de Control y Vigilancia hacia un beneficio privado.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Responsable
Mapa de Riesgos de Corrupción	i.	Identificar y valorar posibles hechos generadores de corrupción en los procesos de la entidad.	100% Riesgos de Corrupción identificados y documentados con controles	1ra. Línea de Defensa
Consulta y Divulgación	ii.	Incentivar la participación de actores internos y externos a la entidad en la construcción y seguimiento continuo al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	100% Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el sitio web oficial y redes sociales de la entidad	Línea Estratégica
Monitoreo y Revisión	iii.	Mantener líneas de reporte, periodicidad y responsables frente a la gestión de los riesgos de corrupción.	100% Reporte de la presencia o no de riesgos de corrupción certificada por los líderes de proceso en los primeros 5 días hábiles de cada mes	1ra. Línea de Defensa
Seguimiento	iv.	Efectuar seguimiento periódico a los riesgos de corrupción.	100% Estado de la gestión de los riesgos de corrupción informado y publicado en el sitio web oficial de la entidad	3ra. Línea de Defensa

El riesgo es la probabilidad que se presente un hecho inaceptable, sin que ello signifique que exista corrupción en la entidad. Se trata de reconocer que se pueden presentar actos de corrupción, con el fin de determinar sus causas y establecer controles.

Los riesgos de corrupción durante el año de su vigencia se podrán modificar o ajustar las veces que sea necesario, siendo los líderes de los procesos junto con su equipo de trabajo los responsables de realizar monitoreo permanente y evaluación a la gestión de estos.

8.2 Componente Racionalización de Trámites

Las siguientes acciones están orientadas a aumentar la eficiencia en los procedimientos inherentes a la prestación de servicios del Ente de Control y Vigilancia.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Coordinación
Identificación de Trámites o Procedimientos Administrativos	i	Mantenimiento a los procedimientos que soportan la prestación de servicios de la entidad.	100% Reglamento Interno de PQRSD diseñado	Oficina Asesora de Planeación
Priorización de Trámites o Procedimientos Administrativos	ii.	Priorizar los procedimientos de atención a PQRSD orientado a aumentar la efectividad institucional y la satisfacción del usuario.	100% Reglamento Interno de PQRSD aprobado	
Racionalización de Trámites o Procedimientos Administrativos	iii.	Desarrollar iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario frente a la atención de PQRSD.	100% Reglamento Interno de PQRSD implementado	

La atención de PQRSD requiere una permanente disposición institucional para la entrega de información y la realización de los servicios de manera ágil y efectiva.

En este sentido, reducir barreras de acceso a la información, simplificar formularios, formatos, mejorar los procedimientos internos y evitar costos de desplazamientos para el usuario mediante el uso de medios tecnológicos y de comunicación, hacen parte de la optimización de los recursos para mejorar la atención de PQRSD.

8.3 Componente Rendición de Cuentas

Las siguientes acciones están orientadas a facilitar la participación ciudadana frente a la gestión y evaluación del Ente de Control y Vigilancia.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Coordinación
Información	i.	Realizar la difusión de información de la entidad sobre su funcionamiento, gestión y resultados de forma amplia y transparente hacia los diferentes públicos de interés, grupos de valor y ciudadanía en general.	100% Boletines de Prensa Producidos y Publicados	Proceso Comunicación Pública
Diálogo	ii.	Realizar presencia institucional y salidas al territorio que se realicen en cumplimiento de las funciones y competencias de la Personería, propiciando espacios de diálogos con la comunidad, grupos de valor y partes interesadas para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión de la entidad.	100% Agenda Ciudadana Desarrollada	
Responsabilidad y Evaluación	iii.	Incentivar la cultura de rendición de cuentas en funcionarios y ciudadanos, en las etapas de preproducción, producción y realización del ejercicio público de rendición de cuentas e informar sobre su resultado.	100% Rendición de Cuentas Ejecutada	

La rendición de cuentas es un ejercicio permanente que realiza la entidad y que se surte en diferentes momentos mediante espacios físicos o virtuales donde se da a conocer las actuaciones del Ente de Control y se obtiene retroalimentación de la comunidad, grupos de valor y partes interesadas.

8.4 Componente para Mejorar la Atención al Ciudadano

Las siguientes acciones están orientadas a mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que presta el Ente de Control y Vigilancia con el fin de aumentar la satisfacción de sus usuarios.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Coordinación
Diagnóstico	i.	Aplicar encuestas de percepción y satisfacción dirigidas a valorar la experiencia de los usuarios con relación a la atención y servicio recibido.	100% Medición de Percepción y Satisfacción de usuarios ejecutada	Oficina Asesora de Planeación
Ventanilla hacia adentro	ii.	Capacitar al talento humano de cara a la entrega de servicios eficientes y de calidad.	100% Acciones de formación para mejorar la prestación del servicio ejecutadas	Proceso Gestión del Talento Humano
Ventanilla hacia afuera	iii.	Intervenir gradualmente en los elementos que deben estar presentes en la atención a los requerimientos de los usuarios: Cobertura, Certidumbre, Cumplimiento de Expectativas.	100% Canales y puntos de atención fortalecidos	Alta Dirección

Los escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con la entidad son:

- i) cuando consulta información publicada en el sitio web oficial de la entidad.
- ii) cuando accede a los servicios ofrecidos por la entidad.
- iii) cuando interpone peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- iv) cuando participa en los eventos presenciales o virtuales de la entidad.

Lo anterior implica para la entidad, identificar necesidades, expectativas e intereses de sus usuarios para avanzar en una atención adecuada y reacción oportuna del Ente de Control y Vigilancia, así como avanzar en la cualificación de sus funcionarios e incorporar mejoras a los canales y puntos de atención habilitados para su interacción diaria.

8.5 Componente Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública

Las siguientes acciones están orientados a garantizar el derecho de acceso a la información a ciudadanos, grupos de interés y partes interesadas en el Ente de Control y Vigilancia.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Coordinación
Transparencia activa	i.	Mantener actualizada, legible, imprimible, descargable la información de la entidad.	100% Información y documentos publicados en el botón de transparencia y acceso a la Información del sitio web oficial de la entidad mantenido	Mesa de Transparencia
			100% Información de los funcionarios y contratistas de la entidad publicada en el SIGEP II mantenido	
			100% Declaración de Bienes y Renta de funcionarios y contratistas de la entidad actualizada en el SIGEP II mantenido	
			100% Contratos suscritos por la entidad publicados en SECOP II y SIA Observa mantenido	
			100% Ejecución Presupuestal y Estados Financieros reportados y publicados en el sitio web de la entidad mantenido	
Transparencia pasiva	ii.	Hacer seguimiento a las PQRSD que ingresan a la entidad mediante el Sistema de Gestión Documental ORFEO.	100% De las PQRD ingresadas al SGD ORFEO digitalizadas	Mesa de Transparencia
			100% Informes de seguimiento semestral a las PQRD publicados	

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Coordinación
Instrumentos de gestión de la información	iii.	Adoptar el Registro de Activos de Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada, el Esquema de Publicación de Información y el Programa de Gestión Documental.	100% Instrumentos de la Información publicados	Mesa de Transparencia
Criterio diferencial de accesibilidad	iv.	Mantener el acceso a la información en términos de canales, idiomas, lenguas y medios.	100% Herramientas diferenciales de acceso a la información en la página web de la entidad mantenidas	
Monitoreo al acceso a la información	v.	Realizar seguimiento al cumplimiento de los principios del derecho de acceso a la información establecidos en la Ley 1712 de 2014.	100% Matriz ITA con seguimiento	

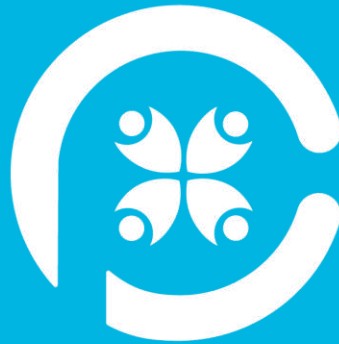
La publicación de información a través de medios electrónicos, la implementación de criterios diferenciales para el acceso a la información pública, la elaboración de instrumentos de gestión de información, la identificación de información reservada y clasificada que genera y custodia la entidad, constituyen herramientas dispuestas en la Ley para facilitar la materialización del principio de divulgación proactiva de la información y ayuda a brindar información oportuna, veraz, completa, motivada y actualizada frente a las solicitudes de información presentada por los ciudadanos.

8.6 Componente Iniciativas Adicionales

Las siguientes acciones están orientadas a incentivar la apropiación de los valores y principios de acción contenidos en el Código de Integridad por parte de los todos los servidores vinculados al Ente de Control y Vigilancia.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Coordinación
Integridad	i.	Promover la cultura de la legalidad, la transparencia y la integridad en el sector público.	100% De funcionarios nuevos cursan y acreditan el certificado de Integridad	Proceso Gestión de Talento Humano
	ii.	Promover instrucción y orientación frente a los procesos electorales vigencia 2023	100% De los servidores públicos de la entidad recibieron recomendaciones frente a los procesos electorales de 2023	
	iii.	Promover medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción	100% De los integrantes de la Mesa de Transparencia recibió capacitación en la Ley 2195 del 18 de enero de 2022	
	iv.	Política de Conflictos de interés mantenido.	100% Seguimiento al cumplimiento de la Política de Conflicto de interés	
	v.	Refrendación anual del Pacto de Integridad.	100% Pactos de Integridad refrendados en el marco del Día del Servidor Público "Junio 27"	

Con la expedición de la Ley 2016 de 2020 el Código de integridad debe ser adoptado e implementado por todas las entidades del Estado, así mismo es necesario promover una cultura de integridad en los servidores públicos que permitan prácticas preventivas para evitar que el interés particular interfiera el cumplimiento de sus funciones y evitar incurrir en conductas que atenten contra la transparencia y la moralidad administrativa y en ocasiones puedan constituirse en actos de corrupción o faltas disciplinarias.



Personería
Santiago de Cali
Para la Gente

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