

# PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**PERIODO DE VIGENCIA DEL PLAN**  
Del 1 de Enero al 31 de Diciembre de 2021



**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](mailto:atencionalciudadano@personeriacali.gov.co)

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC 2021

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 y se encuentra articulado con la política de **Transparencia, Acceso a la Información y Lucha contra la Corrupción.**

El PAAC aplica a todos los servidores de la Personería de Santiago de Cali y su inobservancia se constituye en falta disciplinaria grave, por lo tanto, se invita a funcionarios, contratistas, ciudadanos, grupos de valor y partes interesadas en general, a participar en el seguimiento permanente del plan.



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

## **PRESENTACIÓN**

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, busca implementar mecanismos de prevención y control a los posibles actos de corrupción a los que son susceptibles los procesos de la entidad, siendo estos inaceptables cualquiera que sea su impacto, por cuanto lesionaría la imagen, credibilidad, transparencia y probidad del Ente de Control y Vigilancia.

Por medio de las estrategias de lucha contra la corrupción contenidas en el PAAC, se invita a todos los servidores de la Personería a consolidar la integridad como una característica personal e institucional a través de buenas prácticas y comportamiento ejemplar en el ejercicio de las funciones y la prestación de los servicios en el marco de la legalidad y la transparencia, para alcanzar altos niveles de desempeño y competitividad.

**HAROLD ANDRÉS CORTÉS LAVERDE**  
Personero Distrital

## Contenido

1. MARCO NORMATIVO PAAC.....	5
2. ORIENTACIÓN ESTRATÉGICA DE LA PERSONERIA .....	6
3. NIVEL DE GESTIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020.....	7
4. ALINEACIÓN DEL PAAC CON LA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL 2020 - 2024.....	8
5. OBJETIVO GENERAL .....	9
5.1 Objetivos Específicos .....	9
6. CRITERIOS PARA EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL PAAC.....	10
7. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN .....	11
7.1 Componente Gestión de Riesgos de Corrupción.....	11
7.2 Componente Racionalización de Trámites.....	12
7.3 Componente Rendición de Cuentas.....	13
7.4 Componente para Mejorar la Atención al Ciudadano .....	14
7.5 Componente Mecanismos para Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.....	15
7.6 Componente Iniciativas Adicionales.....	16

## 1. MARCO NORMATIVO PAAC

### PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art. 73.** Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. La metodología para construir esta estrategia está a cargo del Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción hoy Secretaría de Transparencia creada mediante el Decreto 4637 del 2011.

**Decreto 1649 de 2014.** Funciones de la Secretaría de Transparencia.

**Decreto 124 de 2016, Art. 2.1.4.1.** Por el cual se definen las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y lineamientos para la identificación y valoración de riesgos de corrupción.

### TRÁMITES

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

**Ley 962 de 2005.** Dicta 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.

### MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN MIPG.

**Decreto 1081 de 2015, Art. 2.2.22.1.** Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del MIPG.

### MODELO ESTÁNDAR DE CONTROL INTERNO PARA EL ESTADO COLOMBIANO - MECI

**Decreto 1499 de 2017.** Sustituye 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).

### 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.

### TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

**Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública 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.

### ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

**Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción Art. 76.** El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción debe señalar los estándares que deben cumplir las oficinas de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de las entidades públicas.

**Decreto 1649 de 2014, Modificación de la estructura del DAPRE Art. 15.** Funciones de la Secretaría de Transparencia: 14) Señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para las dependencias de quejas, sugerencias y reclamos.

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

### GUIA PARA LA ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO Y EL DISEÑO DE CONTROLES EN ENTIDADES PÚBLICAS Versión 5.0 de Diciembre de 2020.

**Lineamientos sobre los riesgos relacionados con los posibles actos de corrupción.** Lineamientos para la identificación y valoración de riesgos de corrupción que hacen parte del componente 1: gestión del riesgo de corrupción.

## 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.

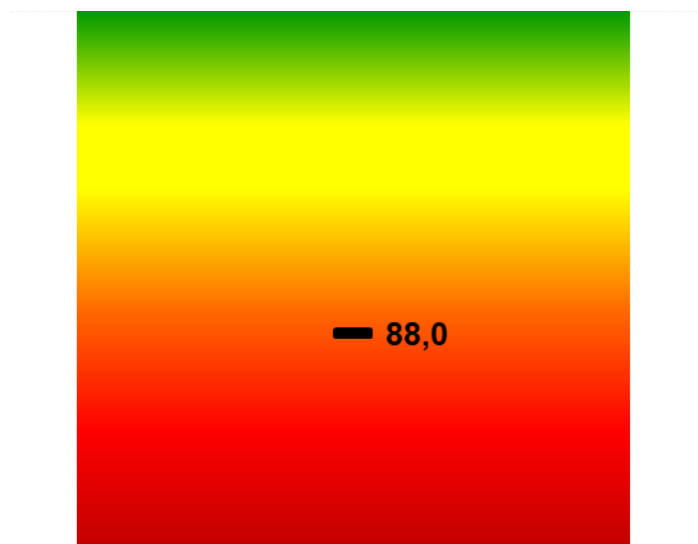
### VALORES

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   RESPECTO   COMPROMISO   DILIGENCIA   JUSTICIA**  
**PROBIDAD   SOLIDARIDAD**

### 3. NIVEL DE GESTIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN 2020



#### POLÍTICA PLAN ANTICORRUPCIÓN

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 2020 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.

Del seguimiento realizado al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC 2020, surgieron acciones de mejora asociadas con la etapa de consulta y divulgación para asegurar mayor participación en la construcción, ejecución y seguimiento a las estrategias formuladas para la vigencia 2021.

#### 4. 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



## 5. 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.

### 5.1 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.

## 6. 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:

<b>Critico</b> 0% - 29%
<b>Bajo</b> 30% - 59%
<b>Medio</b> 60% - 79%
<b>Satisfactorio</b> 80% - 100%

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:

<b>Abril 30</b>	<b>Agosto 31</b>	<b>Diciembre 31</b>
-----------------	------------------	---------------------

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

El informe de seguimiento y evaluación del PAAC deben 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.

## 7. ESTRATEGIAS DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

### 7.1 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	Responsable
Construcción de 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 al 31 de enero de 2021	1ra. Línea de Defensa
Consulta y Divulgación	ii.	Incentivar la participación de actores internos y externos a la entidad en la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.	100% Promoción y divulgación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en el sitio web oficial de la entidad al 31 de enero de 2021	2da. Línea de Defensa
Monitoreo y Revisión	iii.	Fijar 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 desarrollo de este componente se articula con los demás componentes establecidos para el presente PAAC, ya que se trata de una acción integral en la lucha contra la corrupción.

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 los mismos.

La Oficina de Control Interno adelantará seguimiento a la gestión de riesgos de corrupción a través de auditoría internas en la cuales se analizará las causas y la efectividad de los controles incorporados en el mapa de riesgos de corrupción.

## 7.2 Componente Racionalización de Trámites

Las siguientes acciones están orientadas a acercar al ciudadano a los servicios que presta el Ente de Control y Vigilancia, mediante la modernización y aumento de la eficiencia en los procedimientos a cargo de los procesos misionales.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Responsable
Identificación de Trámites	i	Actualizar los procedimientos que soportan la prestación de servicios de la entidad.	100% Procedimientos inherentes a la prestación de servicios Publicados en el sitio web oficial de la entidad.	Procesos Misionales
Priorización de Trámites	ii.	Priorizar los procedimientos de atención a peticiones orientado a aumentar la efectividad Institucional y la satisfacción del usuario.	100% Actividades de control implementadas por los procesos	
Racionalización de Trámites	iii.	Desarrollar iniciativas que permitan mejorar la satisfacción del usuario con el servicio de atención a peticiones.	100% Uso de las TIC en la optimización de recursos para mejorar la atención de peticiones	

La atención de peticiones impetradas a la entidad es uno de los servicios de mayor participación en la operación de los procesos misionales, lo que requiere una permanente disposición institucional para mejorar la competitividad del Ente de Control a través del uso de herramientas simples, eficientes, directas y oportunas.

### 7.3 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.	Responsable
Información	i.	Generar información de calidad y en lenguaje claro sobre la gestión institucional.	100% Boletines Oficiales sobre las actuaciones de la entidad publicados en el sitio web oficial de la entidad	Comunicación Pública
Diálogo	ii.	Propiciar diálogos con la comunidad, grupos de valor y partes interesadas para explicar, escuchar y retroalimentar la gestión de la entidad.	100% Espacios de dialogo presencial y/o virtual efectuados	Procesos Misionales <sup>1</sup>
Responsabilidad	iii.	Incentivar la cultura de rendición de cuentas en funcionarios y ciudadanos en general.	100% Rendición de Cuentas efectuada y divulgada en el sitio web oficial de la entidad	Alta Dirección
Evaluación	iv.	Documentar las buenas prácticas de la entidad en materia de espacios de diálogo para la rendición de cuentas y sistematizarlas como insumo para la formulación de nuevas estrategias de rendición de cuentas.	100% Evaluación de resultados de la rendición de cuentas documentada	Gestión del Conocimiento y la Innovación

La rendición de cuentas es un ejercicio permanente que realiza la entidad y corresponde a todos aquellos espacios de diálogo que se promueven con la comunidad, grupos de valor y partes interesadas donde se da a conocer la gestión Institucional y se obtiene retroalimentación de los temas que son competencia del Ente de Control y Vigilancia.

<sup>1</sup> Defensa de la Familia/Derechos Humanos/Defensa del Interés Público.

#### 7.4 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.	Responsable
Diagnóstico	i.	Realizar encuestas de percepción y satisfacción dirigidas a valorar la experiencia de los usuarios con relación a la atención y servicio recibido.	100% Medición y análisis de la percepción y satisfacción de los usuarios realizada	Procesos Misionales
Ventanilla hacia adentro	ii.	Intervenir gradualmente en arreglos institucionales, procesos, procedimientos y gestión del talento humano de cara a la entrega de servicios eficientes y de calidad.	100% Planes de Acción ejecutados en nivel desempeño alto	Todos los procesos
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 Procesos Misionales

La gestión del servicio al ciudadano 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.

## 7.5 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	Responsable
Mecanismos	i.	Generar y mantener actualizada la información de la entidad conforme los requerimientos fijados en el Índice de Transparencia Activa ITA.	<p style="text-align: center;">100%</p> <p>Información institucional publicada en el sitio web oficial de la entidad y en los Sistemas de información del Estado (SIGEP y SECOP)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mecanismos para la Atención al Ciudadano</li> <li>▪ Información de Interés</li> <li>▪ Estructura Orgánica y Talento Humano</li> <li>▪ Normatividad</li> <li>▪ Presupuesto</li> <li>▪ Planeación</li> <li>▪ Control</li> <li>▪ Procesos de contratación</li> <li>▪ Trámites y Servicios</li> <li>▪ Instrumentos de Gestión de la Información Pública</li> </ul>	Mesa de Transparencia
	ii.	Promover el uso de un lenguaje claro en las respuestas a las solicitudes y requerimientos ciudadanos.	<p>100%</p> <p>Funcionarios adscritos a los procesos misionales capacitados en Lenguaje Claro<sup>2</sup></p>	Gestión de Talento Humano
	iii.	Hacer seguimiento y control a las respuestas de las PQRSD de forma periódica.	<p>100%</p> <p>Informe Estadístico de la gestión de PQRSD publicados en el sitio web oficial de la entidad</p>	<p>Procesos Misionales</p> <p>Líder Política de Gestión de la Información Estadística</p>

Atender la Ley de Transparencia y Acceso a la Información implica para la entidad la necesidad de mejorar el uso y apropiación del Sistema de Gestión Documental ORFEO por parte de los funcionarios y el cumplimiento adecuado de la Ley General de Archivo.

<sup>2</sup> Curso virtual DNP

## 7.6 Componente Iniciativas Adicionales

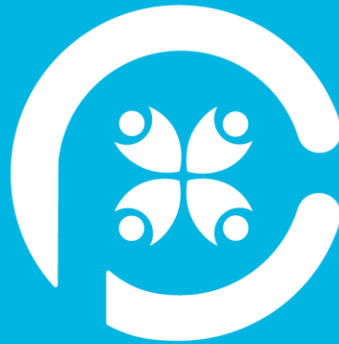
Las siguientes acciones están orientadas a incentivar la apropiación de los valores y principios de acción contenidos en el Código de Integridad por parte de los todos los servidores vinculados al Ente de Control y Vigilancia.

Subcomponente	Ítem	Acciones	Meta al 31 de Dic.	Responsable
Integridad	i	Analizar las desviaciones al Código de Integridad, convivencia laboral, temas disciplinarios internos, quejas o denuncias sobre los servidores De la entidad.	100% Ambiente de Control evaluado	Alta Dirección  Gestión del Talento Humano
	ii.	Diseñar un mecanismo para el manejo del conflicto de interés.	100% Mecanismo de conflicto de interés normalizado	
	iii.	Refrendar el Pacto de Integridad suscrito por los funcionarios de la entidad.	100% Pactos de Integridad refrendados en el marco del Día del Servidor Público	

Alcanzar altos niveles de integridad pública se logra con el concurso de entidades transparentes, eficientes, abiertas y que rinden cuentas, con servidores públicos comprometidos y probos, así como ciudadanos participativos y corresponsables.

Proyectó: Jovanna Camargo González, Asesora Contratista  
 Revisó: Otoniel Cardona Vargas, Jefe Oficina de Planeación  
 Revisó: Juan Carlos Rojas Correa, Personero Auxiliar  
 Aprobó: Harold Andrés Cortés Laverde, Personero Distrital





# Personería Santiago de Cali

*Para la Gente*

Ley de Transparencia y Acceso a la Información  
[www.personeriacali.gov.co](http://www.personeriacali.gov.co)