

**SEGUIMIENTO A LAS ESTRATEGIAS PARA LA CONSTRUCCIÓN DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**  
**ENTIDAD : PERSONERIA MUNICIPAL DE SANTIAGO DE CALI** **AÑO : 2016**

ESTRATEGIA- MECANISMO MEDIDA	ACTIVIDADES	ACTIVIDADES REALIZADAS			RESPONSABLE	ANOTACIONES
		abr-30	ago-31	dic-31		
<b>ADMINISTRACIÓN INTEGRAL DEL RIESGO</b>	Definir criterios generales para la identificación y prevención de riesgos de corrupción.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Los 17 procesos y subprocesos de la Entidad	
	Capacitar a líderes, gestores y responsables de proceso en la metodología de administración del riesgo implementada por la Entidad.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Planeacion	
	Elaborar y aprobar mapas de riesgos y sus planes de manejo incluyendo riesgos de corrupción.	Se elaboró mapas de riesgos de Apoyo, Estrategicos, de Evaluacion, de Gestioon y de Corrupcion.			Los 17 procesos y subprocesos de la Entidad	
	Socializar los resultados de los mapas de riesgos de corrupción de toda la Entidad.	La acción está programada para ejecución durante los siguientes meses,hasta el mes de diciembre			Control Interno	
<b>ESTRATEGIAS PARA OPTIMIZAR LOS TRÁMITES</b>	Realizar diagnóstico sobre los trámites, solicitudes y producto o servicio no conforme.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Control Interno	
	Definir e incluir en los planes de mejoramiento las acciones preventivas, correctivas y de mejora.	Se realizó reunion del equipo de control interno para realizar cronograma de auditorias, y se dio inicio a las auditorias.			Control Interno	
	Establecer indicadores para determinar los avances en la oportunidad y calidad de respuesta a las solicitudes o trámites.	La acción está programada para ejecución durante los siguientes meses,hasta el mes de diciembre			Planeacion	

<b>ESTRATEGIAS RENDICIÓN DE Cuentas E INFORMES DE GESTIÓN</b>	Identificar las necesidades de información de la población objetivo de la Entidad.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Defensa y promocion de los derechos humanos, y Defensa del Interes Público	
	Definir el cronograma del conjunto de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.	Se definio entrega de informes trimestrales, para consolidar periodicamente la informacion para rendicion de cuentas.			Personeria auxiliar, y Planeacion	
	Establecer los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Personeria auxiliar, Planeacion, y Comunicación Pública	
	Levantar, analizar, depurar y, consolidar la información a rendir a la comunidad.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Personeria auxiliar, Planeacion, y Comunicación Pública	
	Realizar la actualización permanente de la información en la página web de la Entidad.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Sistemas de Informacion	
	Acciones de reacción inmediata ante situaciones de extrema vulneración, para restitución de derechos.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Centro para la transparencia	
	Atención de quejas y orientación al ciudadano de acciones en sede y activación de mecanismos jurisdiccionales de protección de derechos, fundamentales y colectivos.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Defensa y promocion de los derechos humanos	

**ESTRATEGIAS  
PARA MEJORAR  
LOS**

La atención prioritaria a la población en situación de indefensión, facilitando el cumplimiento de las órdenes impartidas al órgano de control, a favor de las víctimas, conforme la Ley 1448 de 2011.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Defensa y promoción de los derechos humanos	
Diseñar e implementar estrategias de comunicación para socializar los canales de atención al ciudadano.	En orientación e instrucción realizadas en mecanismos de participación ciudadana en este cuatrimestre se realizó 4 capacitaciones, en la comuna 10, 17, 7 y 21.			Interes Publico	
Capacitar a los servidores públicos de la Personería en la atención al cliente.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Talento humano	
Rediseñar formato de encuesta de satisfacción al ciudadano.	Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.			Planeacion	
Formulación e implementación del Manual de Atención al Ciudadano de la Personería.	Se creo la guia version 1,0 de atencion al ciudadano, donde se establece una ruta de atencion directa al ciudadano para la proteccion de los derechos humanos , la participacion ciudadana y la defens del interes comun.			Centro para la transparencia	
En el Manejo de Correspondencia; la oportuna entrega y recibimiento de la correspondencia.	Recepciona toda la correspondencia dirigida hacia la entidad de manera escrita, ingresándola al Programa Orfeo y distribuyéndola a las áreas competentes			Centro para la transparencia	

**LOS  
MECANISMOS  
DE ATENCIÓN  
AL CIUDADANO**

<p>En la Atención Presencial a la Comunidad; brindará asesoría, acompañamiento, orientación, en acciones y mecanismos de protección inmediata al ciudadano con calidad humana.</p>	<p>Se atendieron 23 solicitudes de acompañamiento a Comisarías de Familia, siendo atendidas en su totalidad.</p>			<p>Defensa y promoción de los derechos humanos</p>	
<p>En la Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS; recibirá respetuosamente y gestionará las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y las tramitará a través de la asesoría jurídica especializada.</p>	<p>La Dirección Operativa De Ministerio Público, Promoción y Defensa de los Derechos Humanos, a través de la gestión de los derechos de petición, ha disminuido el tiempo de respuesta a todas las solicitudes de la comunidad, presentando una efectividad del 83% en la disminución del tiempo de respuesta de 15 días.</p>			<p>Defensa y promoción de los derechos humanos</p>	
<p>En la permanente acción para restitución de derechos; acompañará y dará gestión de medidas de protección y amparo al ciudadano durante las 24 horas del día a través de sus Personeros Delegados.</p>	<p>Esta actividad se realizara para el proximo seguimiento cuatrimestral.</p>			<p>Defensa y promoción de los derechos humanos</p>	
<p>En el Manejo de Correspondencia; tendrá a cargo la radicación de documentos de entrada y salida de correspondencia de la Personería.</p>	<p>Mediante resolución 042 del 16 de febrero de 2015, se crea el subproceso Casa del ciudadano de la personería Municipal de Cali</p>			<p>Casa del Ciudadano</p>	
<p>En la Atención Oportuna a la Comunidad; brindará asesoría, acompañamiento, orientación, en acciones y mecanismos de protección inmediata al ciudadano con calidad humana.</p>	<p>Mediante resolución 042 del 16 de febrero de 2015, se crea el subproceso Casa del ciudadano de la personería Municipal de Cali</p>			<p>Casa del Ciudadano</p>	

	<p>En la Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS; recibirá respetuosamente y gestionará las peticiones, quejas, sugerencias reclamos y las tramitará directamente de acuerdo al nivel de competencias, con permanente sujeción a los lineamientos de la oficina central y de la alta gerencia.</p>	<p>Mediante resolución 042 del 16 de febrero de 2015, se crea el subproceso Casa del ciudadano de la personería Municipal de Cali</p>			<p>Casa del Ciudadano</p>	
<p><b>CONSOLIDACION DEL DOCUMENTO</b></p>	<p><b>CARGO : jefe de la Oficina Asesora de Planeación</b></p>					
	<p><b>FIRMA</b></p>					
<p><b>SEGUIMIENTO DE LA ESTRATEGIA</b></p>	<p><b>CARGO: Jefe de la Oficina de Control Interno</b></p>					
	<p><b>NOMBRE : Juan Manuel Hernandez G.</b></p>					
	<p><b>FIRMA</b></p> 					