

**DERECHOS**  
**y DEBERES**  
Individuo y Sociedad

**Personería de**  
**Bogotá, D.C.**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN  
A LA CIUDADANÍA**

**Bogotá enero de 2015**

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	2
2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD .....	3
2.1. RESEÑA HISTÓRICA .....	4
3. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO:.....	8
4. ALCANCE.....	9
5. FUNDAMENTO LEGAL .....	9
6. DEFINICIONES .....	10
7. COMPONENTES DEL PLAN.....	11
7.1 PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO: .....	11
7.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES .....	12
7.3 TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD.....	12
7.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO .....	15

## 1. INTRODUCCIÓN

La Personería de Bogotá ha adelantado diversas acciones para garantizar una gestión transparente de sus procesos y servicios a la ciudadanía y para facilitar la corresponsabilidad y el empoderamiento de lo público, por parte la sociedad civil, en los términos planteados en la Política Pública Anticorrupción. Es así como se han redefinido procesos y procedimientos haciéndolos más expeditos, controlables y efectivos, se han ampliado los horarios de atención a la comunidad, se han establecido mecanismos de atención eficaces, haciendo uso de la línea telefónica (línea 143), Mediante la creación de nuevos puntos de atención en centros comerciales y a través de la página Web institucional.

Se ha dado continuidad a la gestión descentralizada de servicios, con presencia permanente en todas las localidades, CADES y Supercades de la ciudad, así mismo, se ha reforzado la interacción con los usuarios mediante la creación de un centro especializado de atención a la ciudadanía, que tiene como propósito la cercanía y el contacto directo con la comunidad para la solución efectiva de sus requerimientos, de tal suerte que conduzca a la materialización de los derechos.

Mediante el proyecto mapas de funcionamiento se han organizado las guías de atención generales para dar respuesta efectiva a los requerimientos ciudadanos, considerando la variedad de temas en los cuales la Personería de Bogotá brinda orientación, asistencia real o intervención para la defensa y protección de los derechos.

Se han privilegiado espacios no solo de escucha al ciudadano, sino de pedagogía de participación a través de proyectos como Construcción de Ciudadano, en el que se trabaja en especial con jóvenes y estudiantes y se busca expandir la presencia institucional a los Centros Comerciales. Fruto de todo ello, no solo se ha garantizado una atención eficaz al ciudadano, sino que se ha reforzado el control social hacia la gestión de la misma Personería: Las acciones y ejecutorias de la Entidad se publican en su página web y se han dinamizado espacios de participación como los Comités Locales de Derechos Humanos y las audiencias públicas, de forma que el contacto con la ciudadanía para su servicio, para la rendición de cuentas para su empoderamiento y ejercicio del control social, ha sido permanente y garantista.

Paralelamente, y como soporte fundamental de las acciones indicadas, se ha avanzado en la consolidación del Sistema Integrado de Gestión, y en la preparación del recurso humano para que cuente con las competencias requeridas para mejorar y optimizar el desempeño institucional.

El presente documento se propone contribuir a fortalecer los esfuerzos institucionales que en el marco de la Ley 1474 de 2011, adelanta el Estado Colombiano, 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, establece acciones y medidas que permiten la consolidación de un sistema de administración pública más transparente, eficiente, confiable y legítima para los ciudadanos.

En ese sentido, el Decreto 2641 de 2012 reglamenta los artículos 73 y 76, del precitado Estatuto, señalando la metodología para diseñar y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano en las entidades públicas, y define instrumentos creativos e innovadores respecto de la forma en que las entidades públicas se comunican con los ciudadanos, facilitándoles el acceso y comprensión de la información, con el objeto de hacer de la participación un escenario de generación de confianza que favorece el logro de los objetivos de las instituciones y, por ende, los fines esenciales del Estado.

También recientemente fue expedida la ley 1712 de 2014 Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones” que busca regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información, la cual fue reglamentada parcialmente mediante el Decreto 103 de 2015 en lo referente a los temas relacionados con la gestión de la información pública en cuanto a: su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

No obstante lo anterior, más allá del cumplimiento legal, la Personería de Bogotá, D.C., como órgano de vigilancia concibe el presente Plan como una oportunidad para consolidar su visión del control y para mejorar y blindar los procesos y servicios entregados a la ciudadanía. A continuación se presenta la desagregación de cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y atención al ciudadano, que adopta la Entidad.

## **2. INFORMACIÓN GENERAL DE LA ENTIDAD**

La Personería de Bogotá es un órgano de control que cumple las funciones de Ministerio Público, ejerce Veeduría y desarrolla la defensa de los Derechos Humanos en la Ciudad. Su naturaleza está establecida en los artículos 117 y 118 de la Constitución Política y en el artículo 104 del Decreto ley 1421 de 1993 (Estatuto Orgánico de Bogotá); su organización estructural fue definida en el Acuerdo 34 de 1993, modificado por el Acuerdo 514 de 2012, normas expedidas por el H. Concejo de Bogotá.

En su proceso de descentralización, la Personería cuenta con 20 Personerías Locales, el Centro de Atención a la Comunidad, hace presencia en 8 centros comerciales de la Ciudad, en los Supercades de la Alcaldía de Bogotá, en el centro de Conciliación, en 3 Casas de Justicia, 5 Salas de Atención al Usuario –SAU- en 4 Unidades de Atención Inmediata –URI- en 6 centros DIGNIFICAR, en un CAVI F (Denuncias contra violencia intrafamiliar) y en otros puntos de atención como es el caso del Punto de Atención Terminal, Unidad para la Reparación y Protección Integral a las Víctimas, FONVIVIENDA, CESPAC ICBF Atención a Víctimas, entre otros.

## 2.1. RESEÑA HISTÓRICA

La institución del Personero Municipal es una de las más antiguas del país. En la época de la Colonia apareció el antecedente del actual Personero, quien fue incluido en la División General de los Procuradores, con un carácter judicial. Por instrucción real del 26 de junio de 1776, se creó formalmente la figura del Síndico Personero y se le fijó período anual.

En octubre de 1853 se nombró el Procurador de Bogotá, Distrito Federal, con funciones de Ministerio Público, quien, como vocero de los habitantes de la ciudad, fue desde entonces elegido por la municipalidad para un periodo de 2 años. En 1893 el Ministro de Justicia, Miguel Antonio Caro, autorizó a los concejos municipales para elegir a los Personeros.

En 1934 la Personería fue reestructurada, otorgándosele la facultad de conocer asuntos de carácter civil, administrativo y penal, así como de llevar la voz del Ministerio Público en los negocios que se adelantaran en los juzgados municipales. En 1990 la tarea de la Personería de Bogotá fue ampliada radicalmente, pasó a ser un defensor de los derechos humanos, civiles, del medio ambiente y a ejercer control urbanístico. Adicionalmente se le entregó la tarea de acoger las denuncias por las arbitrariedades que se presentan en los centros de reclusión de la ciudad.

En 1991, con la promulgación de la nueva Constitución, la Personería de Bogotá D.C., dejó de ser representante judicial del Distrito, labor que le fue delegada a la Alcaldía Mayor, y asumió el control posterior de las actuaciones de la Administración Distrital, además creó la Defensoría del Pueblo, ente que facultó a los personeros para actuar como tales en sus respectivos municipios y, posteriormente, les asignó la función de presentar tutelas en nombre de los ciudadanos. Años después, en la medida que fueron reglamentadas las acciones de cumplimiento y las acciones populares, se le dio a la Personería de Bogotá, D.C., la posibilidad de interponerlas en favor de los ciudadanos.

En 1993 el Gobierno Nacional expidió el Decreto-Ley 1421 (Estatuto Orgánico de Bogotá D.C.) como una norma especial, que transformó a la Personería en un organismo autónomo e independiente de la Administración Distrital. Le facultó para defender al consumidor y mantuvo la labor de vigilancia a los funcionarios del Distrito, Jefe del Ministerio Público Distrital, Veedor Ciudadano y Defensor de los Derechos Humanos y se determinó la elección del Personero, por parte del Concejo Distrital, para un periodo de tres años.

El Acuerdo 34 de 1993 “por el cual se organiza la Personería de Santafé de Bogotá, se establece su estructura básica, se señalan las funciones de sus dependencias, la planta de personal y se dictan otras disposiciones”, estableció la misión del Personero, las funciones de la Entidad, la estructura organizacional y las funciones de las respectivas dependencias, además de establecer la planta de personal y la escala salarial, entre otros aspectos.

En consonancia con la nueva Constitución, se aprobó la Ley 80 de 1993 (o Ley de Contratación), en la cual se reafirmó la no participación del órgano de

control en la contratación que realice la Administración Distrital y su tarea de control preventivo y posterior.

En 1995 se expidió la Ley 200 (Código Único Disciplinario) mediante la cual unificó en una sola norma el procedimiento y régimen disciplinario de los servidores públicos, constituyéndose en la guía principal de la Personería en las investigaciones disciplinarias que realiza, norma modificada mediante la Ley 734 de 2002.

En 1996 mediante Acuerdo No. 04, el H. Concejo de Bogotá, creó el Comité Distrital de Defensa, Protección y Promoción de los Derechos Humanos, el cual es presidido por el Personero de Bogotá, e integrado por 32 representantes de diferentes gremios, grupos sociales, las ONG y organizaciones. Posteriormente se crearon los Comités Locales de Derechos Humanos, presididos por los Personeros locales y están integrados por los mismos sectores y organizaciones que tienen asiento en el Comité Distrital, pero a nivel local.

En el año 2000, en el marco de la Ley 617 (de Ajuste Fiscal Territorial), se determinó la factibilidad de reelección del Personero de Bogotá y se incluyó al organismo de control en el presupuesto de la Administración central. Mediante Ley 1031 de 2006, se modifica Ley 136 de 1994 y el Decreto Ley 1421 de 1993, quedando el periodo del Personero de 4 años.

El Acuerdo 514 de 2012 modifica la estructura organizacional y la planta de empleos de la Personería de Bogotá D.C., suprime el área de Registro, Control y Carrera Administrativa, el área de Bienestar Social, el área Financiera y el área de Informática. Crea las Subdirecciones de Gestión del Talento Humano, de Desarrollo del talento humano, de presupuesto, contabilidad y tesorería, De gestión documental y recursos físicos, de Contratación. Crea las direcciones de Tecnologías de Información y Comunicación, Planeación y Centro de Conciliación. A su vez crea las Personerías Delegadas para la Coordinación del Ministerio Público y Derechos Humanos, Coordinación de Veedurías, Coordinación de Asuntos Disciplinarios, Para la defensa y protección de los derechos colectivos y del consumidor, Para la protección de víctimas, Delegada para la protección de la infancia, adolescencia, mujer, adulto mayor, familia y personas en situación de discapacidad y Para la Seguridad y convivencia Ciudadana.

## **MISIÓN**

Somos un organismo de control que, en conjunto con los habitantes de la ciudad, defiende los intereses del Distrito Capital y de la sociedad en general, vigilando constantemente la conducta de los servidores públicos de la administración distrital y verificando la ejecución de las leyes, acuerdos y ordenes de las autoridades en el Distrito Capital.

## **VISIÓN A 2016**

A 2016 los habitantes de Bogotá conocen y reconocen que hemos conseguido avanzar en la construcción de ciudadanos, movilizandolos todos nuestros medios

de acción normativa, disciplinaria y de apoyo ciudadano en la defensa efectiva del interés público y colectivo y los derechos humanos en el Distrito Capital.

## **PRINCIPIOS Y VALORES DE LA PERSONERÍA DE BOGOTÁ, D.C.**

Los principios y valores que orientan el actuar de los funcionarios y funcionarias de la Personería de Bogotá están enmarcados en el Manual de Conducta Ética de la Entidad, que asumidos como pautas orientadoras de la conducta de los servidores públicos de la Personería de Bogotá que determinan el comportamiento ético de la Entidad, son:

**Respeto y Dignidad Humana:** Los funcionarios y funcionarias de la Personería de Bogotá reconocemos que la integridad del ser humano sin distinción alguna, constituye la razón de ser de nuestra institución. Es nuestro deber comprender que en la diversidad, todos somos y tenemos los mismos derechos y las libertades, sin distinción de raza, color, sexo, idioma, condición social, religión o filiación política.

**Sensibilidad y Actitud de Servicio:** Los servidores y servidoras de la Personería de Bogotá consideramos el dolor y los problemas del otro y somos capaces de situarnos y actuar frente al sufrimiento de los ciudadanos. Buscamos el bien común, y en este esfuerzo nos convertimos en auténticos soportes de las causas ciudadanas.

**Lealtad:** Los servidores de la Personería de Bogotá guardamos fidelidad a los principios y valores institucionales, manteniendo el sentimiento de adhesión firme y Constante y de respaldo hacia la Entidad; compromiso que nos exige esfuerzo, vocación y disciplina para cumplir la misión y visión vigentes.

**Transparencia:** Todas las acciones que realiza la Personería de Bogotá son Públicas y como miembros de esta institución debemos permitir que se conozca la gestión, los resultados, las razones y circunstancias que guían nuestras actuaciones.

**Solidaridad:** Nuestras actuaciones como servidores públicos, están fundamentadas en el trabajo en equipo en procura de alcanzar metas comunes en un clima laboral que permita la sana convivencia en función de los objetivos propuestos.

**Calidad:** Los servidores y servidoras de la Personería de Bogotá tenemos una actitud de servicio orientada a satisfacer expectativas y necesidades de los usuarios para los siguientes parámetros:

- **Eficacia:** Es la capacidad de realizar las actividades y alcanzar los resultados Planificados.
- **Eficiencia:** Consiste en optimizar el uso de los recursos humanos y físicos para el logro de los resultados planificados.

- **Efectividad:** Capacidad de lograr el efecto deseado o impacto de la gestión adelantada.

**Proactividad:** Los servidores y servidoras de la Personería de Bogotá actuamos con iniciativa para contribuir individual y colectivamente al logro de los objetivos institucionales y la satisfacción del bien común.

Tales parámetros institucionales, orientadores de la Gestión de la Personería, se concretizan y explicitan en los siguientes 4 criterios de actuación que se seguirán en la estructuración y operación de la entidad en el periodo:

1. **Articulación**, ofreciendo oportunidades a todos los habitantes de la ciudad para que puedan, efectivamente, articularse con la Personería en la defensa de los intereses de la ciudad, de sus propios derechos, así como en la construcción de referentes para el cumplimiento de sus deberes.
2. **Confianza**, mejorando la percepción de confianza de los habitantes de la ciudad en la Personería Distrital como instancia eficiente en la defensa, protección y promoción de sus derechos.
3. **Valor agregado**, enfatizando en programas y acciones que estimulen la continuidad de la relación del habitante con la Personería, más allá del propio espacio del programa o de la petición, queja o reclamo, y en el que la defensa de los intereses de la ciudad, de sus propios derechos y la construcción de referentes para el cumplimiento de sus deberes, se constituya en un reto consciente para él.
4. **Transversalidad**, equilibrando las acciones de veeduría con las disciplinarias sobre una base de acumulación del conocimiento y el uso y aplicación óptima de la infraestructura y recursos disponibles.

## **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS MISIONALES**

1. Prestar asistencia efectiva a los ciudadanos.
2. Alertar oportunamente sobre riesgos y hechos que se consideren irregulares en la gestión pública Distrital, para que se salvaguarden el interés público y los derechos ciudadanos.
3. Investigar y juzgar oportuna y consistentemente las conductas de los servidores públicos distritales.
4. Visibilizar la gestión para preservar la legitimidad institucional.
5. Gestionar la apropiación y cumplimiento de deberes de todos, como garantía de realización de los Derechos.



## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS TRANSVERSALES

1. Lograr la interacción directa y permanente con los habitantes en el ejercicio de sus Derechos y Deberes.
2. Articular las acciones de inspección, vigilancia y control entre los ejes misionales
3. Conformar y operar mecanismos de cooperación y articulación interinstitucional en la defensa de los Derechos, el cumplimiento de los deberes y la salvaguarda de lo público.

## OBJETIVO ESTRATÉGICO DE APOYO

1. Modernizar y fortalecer la institución para mejorar el servicio al ciudadano.

Esquemáticamente se pueden agrupar estos objetivos estratégicos en 1 fundamento estratégico, 6 grandes dimensiones y 3 enlaces, así:



## 3. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano, realizar seguimientos periódicos y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

#### 4. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN Y DE SERVICIO AL CIUDADANO:

Los lineamientos estratégicos de lucha anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta la entidad en su Plan Estratégico Institucional, el desarrollo de estas y sus componentes se pueden visualizar en la página Web de la Entidad, sin embargo a continuación se presenta esquemáticamente las dimensiones estratégicas y sus objetivos, referente primario para el cumplimiento del Plan Estratégico Institucional y por consecuencia del Plan Anticorrupción que aquí se presenta.

#### 5. ALCANCE.

El Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la Personería de Bogotá, D.C., se desarrolla, tanto en su sede central, centro de atención a víctimas, centros de servicios, Personerías Locales y demás puntos de atención al ciudadano -apoyándose entre otras herramientas, en la página web institucional y en el uso de otras herramientas como son: la línea de atención 143, el Programa 24 horas y la presencia en centros comerciales; incluye todos sus procesos a saber: los estratégicos de direccionamiento institucional, los misionales de prestación del servicio, los procesos de apoyo y los de evaluación, análisis, medición y mejora, los cuales son gestionados para garantizar el mejoramiento continuo en la prestación de los servicios.

Para la Personería de Bogotá, el Plan Anticorrupción se adopta como una herramienta de gestión, que permite el acercamiento al ciudadano en términos de transparencia administrativa en la prestación del servicio.

#### 6. FUNDAMENTO LEGAL

El presente Plan Anticorrupción tiene sustento legal en las normas que se presentan a continuación:

Normativa	Descripción
<b>Ley 190 de 1995</b>	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
<b>Ley 962 de 2005</b>	Por la cual se dictan 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.
<b>Ley 970 de 2005</b>	por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, El Congreso de la República
<b>Decreto 2623 de 2009</b>	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

<b>Ley 1474 de 2011</b>	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.
<b>Decreto 4632 de 2011</b>	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 19 de 2012</b>	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
<b>Decreto 734 de 2012</b>	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011
<b>Ley 1712 de 2014</b>	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
<b>Decreto 103 de 2015</b>	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

## 7. DEFINICIONES

A continuación se plasman las definiciones relevantes dentro del Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía:

**Auditoria:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.

**Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

**Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

**Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa -sancionatoria o ético profesional.

**Rendición de cuentas:** es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

## **8. COMPONENTES DEL PLAN**

### **8.1 PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:**

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería de Bogotá, D.C., permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

#### **MAPA DE RIESGOS INSTITUCIONAL**

La Entidad cuenta en su Sistema Integrado de Gestión –SIG; con un Mapa de Riesgos de Corrupción que le facilita administrar y controlar los riesgos institucionales asociados a los procesos contenidos en su Mapa de procesos, con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de sus servicios, analizando las características de su entorno, así como los factores que le puedan representar vulnerabilidad, para lo cual se identifica, valora y controla el riesgo asociado a sus procesos institucionales y que pueden dificultar el cumplimiento de su misión y objetivos institucionales y la entrega de los servicios misionales.

Como documento anexo al Mapa de Riesgos Institucional, la Personería de Bogotá, D.C., cuenta con un Mapa de Riesgos de Corrupción, en el que se plasman los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y por ende, se pueden

lesionar los intereses de la Personería de Bogotá y obstaculizar los fines para los que fue creada con la Constitución Política de 1991.

En esta herramienta, se establecen los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados de alto impacto, con medidas para su mitigación, así como la definición e implementación de puntos de control permanentes. La implementación del Mapa de Riesgos es monitoreada por los líderes de proceso correspondientes y tendrá verificación por parte de Representante de la Dirección. El Jefe de la Oficina de Control Interno, se encarga de verificar y hacer seguimiento periódico.

En el Anexo No. 1 se incluye el Mapa de Riesgos de Corrupción.

En el Anexo No. 2 se contemplan la acción estratégica y las actividades previstas para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo.

## **8.2 SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES**

El Plan Anticorrupción y de Atención a la Ciudadanía de la Personería de Bogotá incluye como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- ✓ Respeto y trato digno al ciudadano.
- ✓ Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- ✓ Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- ✓ Mejorar la competitividad.
- ✓ Coadyuvar con la Construcción de un Estado moderno y amable con el ciudadano.

En el anexo No 2 se incluyen las acciones previstas para la vigencia 2015.

## **8.3 TERCER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA ENTIDAD**

La Personería de Bogotá de acuerdo con el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, reconoce la rendición de cuentas como una oportunidad de expresar responsabilidad sobre la ejecución de recursos y las acciones proyectadas para dar cumplimiento a los fines encomendados por la Constitución y la ley, a fin de facilitar la expresión organizada de la ciudadanía y su ejercicio del control social, que comprende acciones de petición de información y solicitud de explicaciones, así como la posibilidad de evaluar la gestión, buscando que esta sea más transparente y efectiva.

En coherencia con sus funciones de órgano de vigilancia y control, la Personería de Bogotá asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente y sistemática, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de su página Web, así como de todos los medios y canales de comunicación de los que dispone a fin de socializar y poner a consideración de la ciudadanía interesada en ejercer control social, todos los elementos de su planeación institucional, informes de gestión, indicadores, así como los resultados de la vigencia anterior y la evaluación de sus planes, programas y proyectos, entre otros aspectos.

En este sentido la rendición de cuentas a la ciudadanía que realiza la Personería de Bogotá es un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano, derechos y deberes, individuo y sociedad.

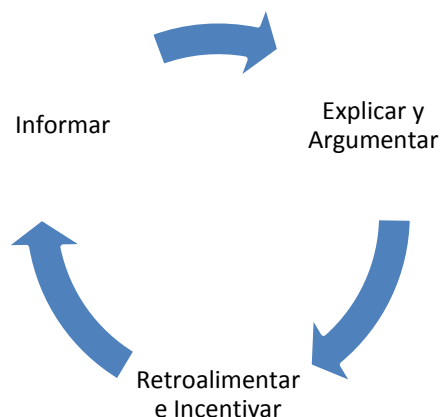
Las actividades que se adelantan para la rendición de cuentas, contemplan la adopción de canales de comunicación que le permitan al ciudadano identificar fácilmente el cumplimiento de los objetivos propuestos, y si la ejecución y uso de los recursos se hicieron con apego a principios de transparencia, eficacia y efectividad, identificando posibles desviaciones de los presupuestos y planteamientos fijados, convirtiéndose en el principal instrumento de control a la gestión institucional.

Los instrumentos y canales de comunicación para la rendición de cuentas de la Personería de Bogotá, se presentan a continuación.

<b>Instrum ento</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Presenta do a</b>	<b>Reposa en:</b>
Información general de la Entidad	Presentar toda la información relacionada con el cumplimiento de la misión.	Página web	<a href="http://www.personeriabogota.gov.co">http://www.personeriabogota.gov.co</a>
Plan Estratégico Institucional - PEI	Plasmar la carta de navegación de la entidad para un periodo de 4 años	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/planes/send/443-planes/1413-plan-estrategico-institucional-pei-2012-2016">http://www.personeriabogota.gov.co/planes/send/443-planes/1413-plan-estrategico-institucional-pei-2012-2016</a>
Planes de Acción	Plasmar a que se compromete cada una de las dependencias de la entidad en un periodo de 1 año	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://personeriabogota.gov.co/planes">http://personeriabogota.gov.co/planes</a>

Ejecución Plan de acción	Presentar a los ciudadanos el cumplimiento de las actividades a las que se comprometieron cada una de las dependencias de la entidad.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/informes">http://www.personeriabogota.gov.co/informes</a>
Proyectos de inversión suscritos por la entidad	Presentar a la ciudadanía los proyectos de inversión que tiene la entidad.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/category/460-resultados-de-indicadores?Itemid=-1">http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/category/460-resultados-de-indicadores?Itemid=-1</a> <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/informes/informes-de-seguimiento">http://www.personeriabogota.gov.co/informes/informes-de-seguimiento</a>
Planes de compras	Dar a conocer lo que se tiene planeado comprar durante la vigencia.	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion">http://www.personeriabogota.gov.co/quienes-somos/plan-de-accion</a>
Informes de ejecución presupuestal y estados contables	Presentar la información contable de la entidad	Ciudadanía, Funcionarios de la entidad. Entes de control.	Página web de la entidad en el siguiente link: <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/category/456-ejecucion-presupuestal?Itemid=-1">http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/category/456-ejecucion-presupuestal?Itemid=-1</a> <a href="http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/category/454-contables?Itemid=-1">http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/category/454-contables?Itemid=-1</a>

Junto a estos instrumentos la Personería de Bogotá, responde a todos los derechos de petición que le formulan las partes interesadas siguiendo el círculo virtuoso que se presenta a continuación:



En el anexo No 2 se incluyen las acciones previstas para la vigencia 2015.

#### **8.4 CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

Un antecedente institucional fundamental es el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. El objetivo de este programa es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En tal sentido se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñen formatos adicionales para tal fin.

No obstante, las actividades planteadas y su implementación deben ser adaptadas de acuerdo con las características de cada sector o entidad. A continuación se señalan los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano:

##### **DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVICIO AL CIUDADANO.**

Este mecanismo implica:

- ✓ Definir y difundir el portafolio de servicios al ciudadano de la Entidad.
- ✓ Implementar y optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- ✓ Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- ✓ Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.



## **AFIANZAR LA CULTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS.**

- ✓ Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- ✓ Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

## **FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN.**

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- ✓ Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

## **ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN DE PETICIÓN, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**

El artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece otros parámetros de necesario desarrollo, en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación. Un parámetro básico que deben cumplir las entidades, está relacionado con la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas.

Para avanzar en este tema es necesario identificar los siguientes conceptos básicos:

**Petición:** Es el **derecho fundamental** que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución. Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Para efectos de que la ciudadanía presente sus quejas, reclamos, sugerencias y denuncias –QRSD-, se ha dispuesto la posibilidad de que la ciudadanía acuda a cualquiera de los sitios de atención personal de La Personería de Bogotá, así como el uso de la línea telefónica 143 y el link de su página web: <http://personeriabogota.gov.co/formato-requerimientos-ciudadanos>, para facilitar la interacción que persiga estos propósitos.

En el anexo No 2 se incluyen las acciones previstas para la vigencia 2015.

## **ANEXOS**

- 1- Mapa de Riesgos de Corrupción. Ver Link: <http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/send/455-plan-anticorrupcion/1743-mapa-de-riesgos-plan-anticorrupcin-2015>
- 2- Cronograma de actividades del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Personería de Bogotá, D.C., Vigencia 2015. Ver link: <http://www.personeriabogota.gov.co/component/jdownloads/send/455-plan-anticorrupcion/1742-cronograma-plan-anticorrupcion-2015>