

Segundo seguimiento Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano a corte 30 de Agosto de 2021.

La Oficina de Control Interno de la Personería Municipal de Itagüí dando aplicación a las normas constitucionales y legales, además de su plan de acción 2021, efectuó la verificación al acatamiento de lo regulado en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de diciembre 17 de 2012, en lo referente a la estrategia denominada “Plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, que pretende prevenir los actos que afecten o dañen el patrimonio público en la Entidad y cuya aplicación corresponde a todos los funcionarios de la Personería de Itagüí.

En cuanto al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano formulado para el año 2021, se encuentra que:

La Entidad ha venido cumpliendo de manera adecuada las disposiciones emanadas sobre el tema, en lo referente a su elaboración y publicación el cual fue aprobado y adoptado mediante Resolución 013 de enero 29 de 2021.

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano fue construido conforme a la metodología observada en el Decreto 124 de 2016, señalando el procedimiento para su diseño y hacer el seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano y la contenida en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano-Versión 2, expedido por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Las evidencias frente al seguimiento a los componentes establecidos en el plan anticorrupción contenidos en la Resolución 013 de enero 29 de 2021, forman parte del presente informe.

A continuación, se presentan los 6 componentes que conforman el Plan anticorrupción de la vigencia 2021 de la personería de Itagüí, en la columna derecha de cada componente se realizan las observaciones a las acciones, de la misma manera en la columna evidencias se adjuntan las pruebas de su cumplimiento, este seguimiento se hace con corte a 30 de agosto de 2021, se tomó como base el segundo informe presentado del seguimiento del Plan Anticorrupción por el Señor Personero.

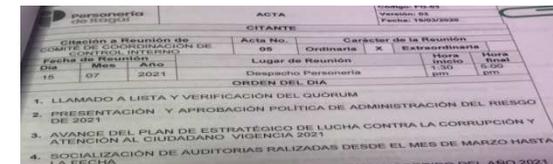
COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO 2021

COMPONENTE 1: GESTION DE RIESGOS DE CORRUPCION

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO					EVIDENCIA	
PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI						
Componente 1: Gestión de Riesgos de Corrupción - Mapa de Riesgos de Corrupción						
Subcomponente	Actividades	Meta/Product o	Responsable	Trimestr e en que se desarroll a la actividad	SEGUIMIENTO INTERNO	CONTROL
Política de Administración de Riesgos	Revisar la política de Administración de riesgos y sus responsables	Política de Administración de Riesgos revisada y/o actualizada.	Personero/Ase sora Despacho.	2º	La política de administración del riesgo fue revisada. El área de Planeación Institucional realizó una nueva política construyéndola bajo los parámetros de la guía para la administración del riesgo y el diseño de controles en entidades públicas VERSIÓN 5 de diciembre de 2020, La responsabilidad de las líneas de defensa según lo establecido en la Política de Administración de Riesgos en Función Pública en su versión 14 del 06 de julio de 2021, Anexo 4 Lineamientos para la Gestión del Riesgo de Seguridad Digital en Entidades Públicas - Guía riesgos 2018, Guía Riesgos Gestión, Corrupción y Seguridad Digital DAFP – 2018 y la Política de	

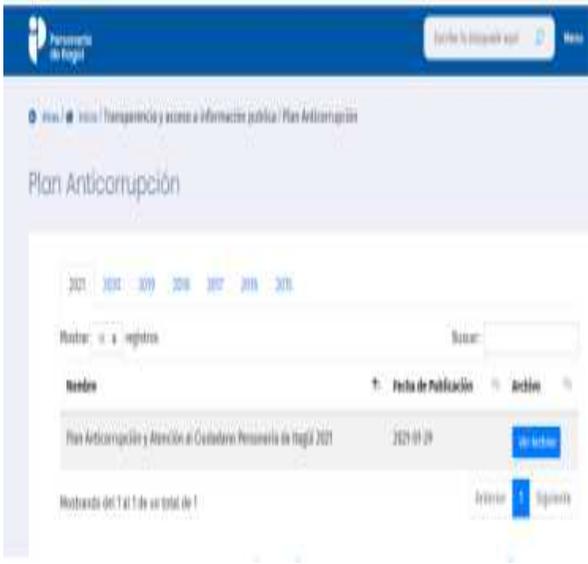
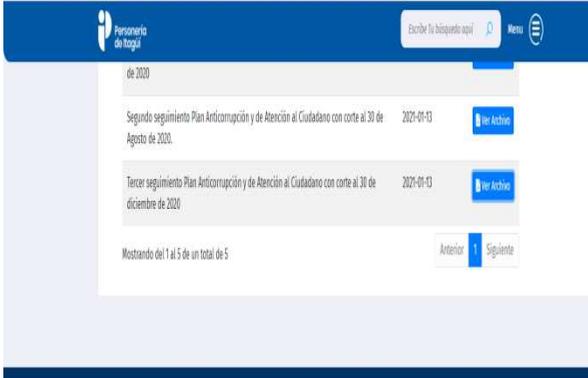


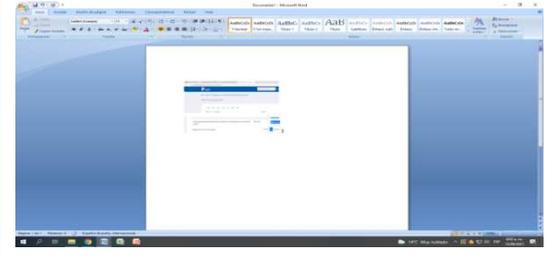
<https://personeraiitagui.gov.co/personeria/plan-eacion/0>



					seguridad y privacidad de la Personería 2018. Se presentó en Comité Institucional de Coordinación Control Interno del 15 de julio para su aprobación y fue adoptada por medio de la Resolución 071 del 23 de julio de 2021.	
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	Revisión del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de Riesgos revisado y/o actualizado.	Personero/Ase sora Despacho/líder es de proceso/Jefe de control interno	2º	La oficina de Control interno realizó seguimiento al Mapa de Riesgos a finales del mes de enero, el acta se encuentra archivada en la oficina de control interno. Acción Cumplida.	
Consulta y divulgación	Publicar en el sitio web y/o redes sociales un aviso a la comunidad informando que pueden participar de la construcción del Plan Anticorrupción 2021.	Publicación.	Personero/Co municador.	1º	La oficina de control interno verificó que se Publicó en el sitio web un aviso a la comunidad informando que la comunidad podía participar de la construcción del Plan Anticorrupción 2021. El soporte de la publicación forma parte del presente informe. Acción cumplida.	

						
	Socializar el mapa de riesgos	Acta de Comité Institucional de Coordinación de Control interno	Integrantes Comité Institucional de Coordinación de Control interno.	2º	Esta actividad ya fue cumplida. Se socializó en el Boletín interno del mes de julio. Se incluyó una descripción del mapa de riesgos y la ruta para consultarlo en el Sistema de Gestión de la calidad (SGC).	<div style="background-color: #0070C0; color: white; padding: 10px;"> <h3 style="text-align: center; margin: 0;">Mapa de riesgos</h3> <p>El mapa de riesgos es una herramienta de prevención que usa la Personería de Itagüí, en la cual se plasma los posibles riesgos que puedan presentarse o materializarse en cada proceso desarrollado en la Entidad.</p> <p>Este mapa trata la situación de la entidad, analizando variables que puedan afectarla en el presente o en el futuro. En este, se resume las condiciones de incertidumbre que pueda afrontar la entidad para poder anticiparse y elaborar estrategias que mitiguen los posibles daños.</p> <p>Se invita a todos los funcionarios y contratistas de la Personería de Itagüí, a conocer el mapa de Riesgos institucional, para que puedan conocer las situaciones de riesgo que pueden presentarse y aportar con la labor del día a día a evitar su materialización.</p> <p>Pueden encontrar el mapa de Riesgos Institucional en la siguiente: Ingresan a la carpeta pública, luego en SGC, Seguido de SGC 2021, encuentra el archivo llamado FPI-04 MAPA DE RIESGOS 2021.</p> </div>

	Publicar en el espacio web el Plan Anticorrupción 2021 en el cual la Comunidad pueda consultarlo.	Enlace sitio web para consultar el Plan Anticorrupción 2021	Personero/Comunicador.	2º	Se verifica que en la página web de la Personería que se encuentra publicado el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano 2021 con el fin de que la comunidad lo pueda consultar. El Plan anticorrupción se modificó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio (En dicho comité se aprobó que solo hubiera una Rendición de cuentas en el año 2021) esta modificación se adoptó a través de la Resolución 060 del 28 de junio. Acción cumplida.	
Monitoreo y Revisión	Autoevaluar mapa de riesgos de cada proceso.	Acta de Comité primario/Acta de Comité Institucional de Gestión y desempeño.	Integrantes Comité primario e integrantes comité Institucional de gestión y desempeño.	1º, 2º, 3º y 4º	Actividad realizada con el apoyo de la oficina de calidad. Acción cumplida.	

Seguimiento	Realizar el seguimiento al cumplimiento del plan Anticorrupción y Atención al ciudadano 2021.	Informe	Jefe de Control interno.	de 2º y 4º	La oficina de control interno ha cumplido con el Seguimiento al Plan anticorrupción según la Ley. Acción cumplida. El informe de seguimiento con corte a agosto de 2021 será publicado en página web en esta semana.	https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/plan_anticon corrupcion 
--------------------	---	---------	--------------------------	------------	--	--

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI						
Componente 2: Racionalización de Trámites						
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Trimestre en que se desarrolla la actividad	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	EVIDENCIA
N/A	Verificar en el sitio web la descripción del trámite de certificado de veedores.	Publicación en la página web institucional.	Personero/Comunicador.	2º	Se verificó que se encuentra Publicación en la página web institucional. Se adjunta oficio donde realizan envío de certificación de veedurías a Control Interno Acción cumplida	

N/A	Expedir certificado de veedores (Certificación del registro de la veeduría)	Relación de certificados expedidos.	Delegatura de Derechos Colectivos y del Ambiente.	1°,2°,3° y 4°	Se verifica que se ha cumplido con la certificación de veedurías. Relación de certificados expedidos. Se adjunta una certificación. Acción cumplida	<p>EL SUSCRITO PERSONERO DELEGADO PARA LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE</p> <p>HACE CONSTAR</p> <p>Que en el libro radicator de veedurías ciudadanas del Municipio de Itagüí, se encuentra inscrita una veeduría ciudadana, conformada de la siguiente manera:</p> <p>REGISTRO NÚMERO: 020</p> <p>FECHA DE REGISTRO: Enero 4 de 2021</p> <p>OBJETO: Vigilar y seguir las actuaciones de la Secretaría de Movilidad de Itagüí, y sus funcionarios tanto administrativos y operacionales como los agentes de tránsito.</p> <p>NIVEL TERRITORIAL: Municipio de Itagüí Antioquia.</p> <p>DURACION: Un (1) año.</p> <p>La veeduría en referencia se encuentra integrada por los siguientes ciudadanos:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>NOMBRE APELLIDOS</th> <th>V</th> <th>DOCUMENTO DE IDENTIDAD</th> <th>DIRECCION</th> <th>TELEFONO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>DANNA MANZURAH</td> <td></td> <td>1.214.727.983</td> <td>CRA 0N° 13-361 LA UNION</td> <td>321-5618643</td> </tr> <tr> <td>ARANGO CUELLO</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	NOMBRE APELLIDOS	V	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION	TELEFONO	DANNA MANZURAH		1.214.727.983	CRA 0N° 13-361 LA UNION	321-5618643	ARANGO CUELLO				
NOMBRE APELLIDOS	V	DOCUMENTO DE IDENTIDAD	DIRECCION	TELEFONO																	
DANNA MANZURAH		1.214.727.983	CRA 0N° 13-361 LA UNION	321-5618643																	
ARANGO CUELLO																					

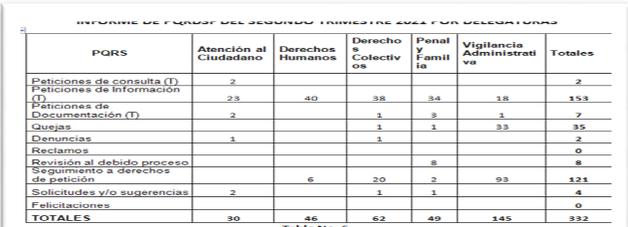
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI						
Componente 3: Rendición de cuentas						
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Trimestre en que se desarrolla la actividad	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	EVIDENCIA
Información de calidad y en lenguaje comprensivo	Revisar y/o actualizar el plan institucional de participación ciudadana y rendición de cuentas	Plan institucional de participación ciudadana y rendición de cuentas revisado y/o actualizado.	Personero/Asesora planeación y comité.	4°	Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre.	Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.
	Recolectar y consolidar la información de cada proceso.	Preinforme de rendición de cuentas/Acta de comité institucional de gestión y desempeño	Personero/Secretaria General/Comité Institucional de Gestión y Desempeño	2° y 4°	Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre.	Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional

		(Preparación de la Rendición de cuentas)			de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones.	Realizar la convocatoria pública de Rendición de Cuentas.	Mensaje publicado en el sitio web institucional y en redes sociales.	Personero/Secretaria General/Comunicador	2º y 4º	Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre. Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.
	Realizar la Rendición pública de cuentas	Presentación de la rendición de cuentas	Personero/Equipo Directivo.	2º y 4º	Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre. Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.
Incentivos para motivar la cultura de Rendición y Petición de cuentas	Recibir preguntas, sugerencias y comentarios de la comunidad para la realización de la Rendición de cuentas.	Encuesta en el sitio web/ Enlace a la encuesta en redes sociales.	Personero/Secretaria General/Comunicador	2º y 4º	Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre. Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.

	Recibir preguntas de la ciudadanía en la Rendición de cuentas	Presentación de la rendición de cuentas	Personero/Equipo Directivo.	2º y 4º	<p>Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre.</p> <p>Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.</p>
Evaluación y retroalimentación a la Gestión Institucional.	Crear un espacio en el sitio web en el cual la comunidad pueda evaluar la Rendición de Cuentas.	Publicación en la página web/Enlace a la publicación en redes sociales	Personero/Secretaria General/Comunicador	2º y 4º	<p>Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre.</p> <p>Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.</p>
	Presentar un informe ejecutivo con los aspectos más importantes de la Rendición de Cuentas realizada.	Informe posterior a la Rendición de Cuentas (Aspectos más importantes que se deben destacar)	Secretaria General/Asesora del Despacho.	2º y 4º	<p>Estas actividades serán realizadas al finalizar el año 2021, teniendo en cuenta que en comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio se tomó la decisión de realizar una sola audiencia pública de rendición de cuentas, esta se llevará a cabo en el mes de diciembre.</p> <p>Esta modificación del componente 3: Rendición de cuentas del Plan anticorrupción 2021, se aprobó en el comité institucional de gestión y desempeño del 21 de junio y se adopto por medio de la Resolución 060 del 28 de junio.</p>

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO																																																																																										
PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI																																																																																										
Componente 4: Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano																																																																																										
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Trimestre que se desarrolla la actividad	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	EVIDENCIA																																																																																				
Estructura Administrativa y Direccionamiento Estratégico.	Reuniones del área de atención al ciudadano con el área de planeación	Actas de reuniones	Personero Delegado/Secretaria General/Asesores	1º,2º,3º y 4º	Se verificó que se realizaron reuniones entre las áreas, las actas se encuentran archivadas en las dependencias. 1. Reunión con secretaria general para revisar propuesta de MIPG (Dimensión 1- Talento humano) esta se llevó a cabo el día 11 de agosto. Reunión con Secretaría General para revisar estadísticas de las PQRDS del mes de julio esta se llevó a cabo el día 13 de agosto. Acción cumplida																																																																																					
Fortalecimiento de los canales de atención	Revisar los perfiles de los usuarios que acuden a la Personería Municipal de Itagüí. (PQRDS)	Análisis de caracterización de usuarios	Secretaria General/Auxiliar Administrativo.	1º,2º,3º y 4º	La Secretaria general cumplió a cabalidad con esta actividad durante el segundo trimestre de 2021. Se adjunta cuadro soporte. Acción cumplida.	 <p>Informe de PQRDS del Segundo Trimestre 2021 por Delegaturas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>PQRS</th> <th>Atención al Ciudadano</th> <th>Derechos Humanos</th> <th>Derechos Colectivos</th> <th>Penal y Familiar</th> <th>Vigilancia Administrativa</th> <th>Totales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peticiones de consulta (C)</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Peticiones de información (I)</td> <td>23</td> <td>40</td> <td>38</td> <td>34</td> <td>18</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td>Peticiones de Documentación (D)</td> <td>2</td> <td></td> <td>1</td> <td>8</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>33</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Denuncias</td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Revisión al debido proceso</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>8</td> <td></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a derechos de petición</td> <td></td> <td>6</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>93</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes y/o sugerencias</td> <td>2</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTALES</td> <td>30</td> <td>46</td> <td>62</td> <td>49</td> <td>145</td> <td>332</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla No. 6.</p> <p>Durante la vigencia del segundo trimestre la tabla No. 6 muestra el comportamiento de atenciones de esas TRESCIENTAS TREINTA Y DOS (332) PQRDS, por delegaturas, siendo la Delegatura de Vigilancia Administrativa, quien atendió la mayor cantidad de servicios durante la vigencia abril – junio de 2021, con un total de 145 Servicios, entre los cuales, 93 seguimientos a derechos de petición, 33 quejas y 18 peticiones de información y 1 petición de</p>	PQRS	Atención al Ciudadano	Derechos Humanos	Derechos Colectivos	Penal y Familiar	Vigilancia Administrativa	Totales	Peticiones de consulta (C)	2					2	Peticiones de información (I)	23	40	38	34	18	153	Peticiones de Documentación (D)	2		1	8	1	7	Quejas			1	1	33	35	Denuncias	1					2	Reclamos						0	Revisión al debido proceso				8		8	Seguimiento a derechos de petición		6	20	2	93	121	Solicitudes y/o sugerencias	2		1	1		4	Felicitaciones						0	TOTALES	30	46	62	49	145	332
PQRS	Atención al Ciudadano	Derechos Humanos	Derechos Colectivos	Penal y Familiar	Vigilancia Administrativa	Totales																																																																																				
Peticiones de consulta (C)	2					2																																																																																				
Peticiones de información (I)	23	40	38	34	18	153																																																																																				
Peticiones de Documentación (D)	2		1	8	1	7																																																																																				
Quejas			1	1	33	35																																																																																				
Denuncias	1					2																																																																																				
Reclamos						0																																																																																				
Revisión al debido proceso				8		8																																																																																				
Seguimiento a derechos de petición		6	20	2	93	121																																																																																				
Solicitudes y/o sugerencias	2		1	1		4																																																																																				
Felicitaciones						0																																																																																				
TOTALES	30	46	62	49	145	332																																																																																				

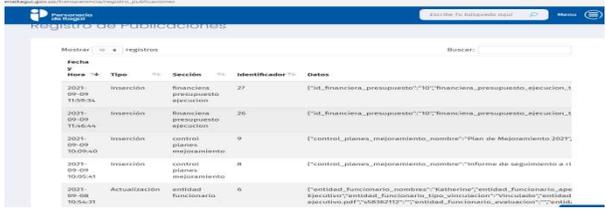
						 <p>Gráfica No.2</p> <p>La gráfica No.2 muestra un total de MIL SEISCIENTAS TRES (1.603) personas atendidas según condición social Durante este segundo trimestre 2021. También podemos observar como las "Amas de casa" con CUATROCIENTAS OCHENTA Y NUEVE (489), atenciones de las MIL SEISCIENTAS TRES (1.603), representan el mayor activo de la demanda de solicitudes en la Personería de Itagüí, seguidos de los</p>
	<p>Difundir los canales de Atención y servicios que presta la personería</p>	<p>publicación</p>	<p>Secretaria General/Comunicador</p>	<p>2º,3º y 4º</p>	<p>Esta actividad se realiza de forma constante en el sitio web y redes sociales. Se anexan imágenes de las publicaciones realizadas en el mes de agosto sobre las PQRDS y puntos de atención. Acción Cumplida.</p>	

<p>Talento humano</p>	<p>Realizar jornadas de sensibilización a los funcionarios de atención al usuario sobre temas de su competencia enfocados en mejorar el servicio.</p>	<p>Listado de asistencia y /o soportes de temas compartidos.</p>	<p>Secretaria General/Abogado de apoyo.</p>	<p>2° y 3°</p>	<p>Esta acción se realizó, brindando capacitación en el tema de Atención al ciudadano el día 4 de Agosto de 2021.</p>	
<p>Normativo y procedimental</p>	<p>Revisar y/o actualizar el documento de la caracterización de usuarios</p>	<p>Documento de la caracterización de usuarios revisado y/o actualizado.</p>	<p>Secretaria General/Abogado de apoyo/Asesor de Calidad/Asesora de Despacho.</p>	<p>4°</p>	<p>Esta acción se realizará en el cuarto trimestre de 2021.</p>	

<p>Relacionamiento con el ciudadano.</p>	<p>Medir la percepción de los usuarios frente a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional</p>	<p>Encuestas y análisis de las mismas</p>	<p>Secretaria General/Asesor de Calidad/Asesora de Despacho.</p>	<p>2º,3º y 4º</p>	<p>Esta acción se realizó en el segundo trimestre de 2021, se adjunta cuadro soporte.</p>	<p style="text-align: center;">ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN II TRIMESTRE DE 2021</p> <p style="text-align: center;">ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS POR DELEGATURAS:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>Delegaturas</th> <th>Usuarios Atendidos a Delegatura</th> <th>Encuestas A Realizar (10%)</th> <th>Encuestas que Realizaron</th> <th>% De Cumplimiento</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ATENCIÓN AL CIUDADANO(1-2)</td> <td>1.340</td> <td>134</td> <td>174</td> <td>13%</td> </tr> <tr> <td>DERECHOS HUMANOS</td> <td>146</td> <td>15</td> <td>52</td> <td>36%</td> </tr> <tr> <td>DERECHOS COLECTIVOS</td> <td>32</td> <td>3</td> <td>10</td> <td>31%</td> </tr> <tr> <td>VIOLANCIA ADMINISTRATIVA</td> <td>50</td> <td>4</td> <td></td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>PENAL Y FAMILIA</td> <td>12</td> <td>1</td> <td>00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>IRIASIONAR</td> <td>21</td> <td>0</td> <td>00</td> <td>%</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>1.693</td> <td>157</td> <td>236</td> <td>15,00%</td> </tr> </tbody> </table> <p><small>Como se puede ver en la gráfica anterior, se cumplió con el tamaño de la muestra en la Personería (20%) (10% = 10%.</small></p> <p>OBSERVACIONES: Para el Segundo Trimestre de 2021, se presentó una satisfacción en la atención a los usuarios por parte de la entidad, de un 99%, un nivel de insatisfacción del 1% y NIS 14R, de un 1%.</p> <p>CONCLUSIÓN: Se presentó una alta satisfacción con la atención oportuna, el buen trato y la información suministrada por el funcionario para atender cabalmente los usuarios de la entidad, además que se consideraron las instalaciones adecuadas y que el personal cuenta con las herramientas necesarias para la prestación del servicio.</p> <p>Nota: Se reitera nuevamente en la pregunta No. 4 ¿Cómo le han parecido los canales o medios para resolver sus inquietudes y solicitudes?, la realidad por desconocimiento a estos, o no son utilizados. Por lo tanto se invita a la Alta Dirección a considerar dentro del plan de mejoramiento, como fortalecer este área.</p> <p style="text-align: center;">SEGUNDO INFORME TRIMESTRE II DE 2021, ATENCIÓN AL CIUDADANO</p> <p style="text-align: center;">CARACTERIZACIÓN POBLACION POR GÉNERO</p> <p>Cantidad de personas por género que solicitaron la atención en la Personería de Itagüí, durante el segundo trimestre de 2021:</p> <table border="1" style="width: 100%;"> <thead> <tr> <th>GÉNERO</th> <th>CANTIDAD</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FEMENINO</td> <td>360</td> </tr> <tr> <td>MASCULINO</td> <td>643</td> </tr> <tr> <td>TOTAL PERSONAS ATENDIDAS</td> <td>1.003</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">Tabla No. 1</p> <div style="text-align: center;">  <p style="text-align: center;">Gráfica No. 1</p> </div> <p><small>La gráfica No. 1, nos muestra la población por género atendida durante el segundo trimestre 2021 con un porcentaje mayor del 30%, el cual equivale a NOVECIENTAS SESENTA (960) mujeres atendidas durante la vigencia. El resto equivale al 20%, que corresponde al género masculino, lo que equivale a SEISCIENTOS CUARENTA Y TRES (643) hombres atendidos, para un total general de MIL SEISCIENTOS TRES (1.603) personas atendidas que vinieron a solicitar los servicios a la Personería de Itagüí durante el segundo trimestre 2021.</small></p>	Delegaturas	Usuarios Atendidos a Delegatura	Encuestas A Realizar (10%)	Encuestas que Realizaron	% De Cumplimiento	ATENCIÓN AL CIUDADANO(1-2)	1.340	134	174	13%	DERECHOS HUMANOS	146	15	52	36%	DERECHOS COLECTIVOS	32	3	10	31%	VIOLANCIA ADMINISTRATIVA	50	4		%	PENAL Y FAMILIA	12	1	00	%	IRIASIONAR	21	0	00	%	TOTAL	1.693	157	236	15,00%	GÉNERO	CANTIDAD	FEMENINO	360	MASCULINO	643	TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	1.003
Delegaturas	Usuarios Atendidos a Delegatura	Encuestas A Realizar (10%)	Encuestas que Realizaron	% De Cumplimiento																																																		
ATENCIÓN AL CIUDADANO(1-2)	1.340	134	174	13%																																																		
DERECHOS HUMANOS	146	15	52	36%																																																		
DERECHOS COLECTIVOS	32	3	10	31%																																																		
VIOLANCIA ADMINISTRATIVA	50	4		%																																																		
PENAL Y FAMILIA	12	1	00	%																																																		
IRIASIONAR	21	0	00	%																																																		
TOTAL	1.693	157	236	15,00%																																																		
GÉNERO	CANTIDAD																																																					
FEMENINO	360																																																					
MASCULINO	643																																																					
TOTAL PERSONAS ATENDIDAS	1.003																																																					

COMPONENTE 5: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

<p>PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>								
<p>PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI</p>								
<p>Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información</p>								
<p>Subcomponete</p>	<p>Actividades</p>	<p>Meta/Product o</p>	<p>Responsable</p>	<p>Trimestre en que se desarrolla la actividad</p>	<p>SEGUIMIENTO INTERNO</p>	<p>CONTROL</p>	<p>EVIDENCIA</p>	

<p>Lineamientos de transparencia activa</p>	<p>Actualizar la información que se presenta en la página web (Ley 1712)</p>	<p>Link transparencia y acceso a la información pública del sitio web institucional.</p>	<p>Secretaria General/Asesor gobierno digital/Administrador sitio web.</p>	<p>1°,2°,3° y 4°</p>	<p>Durante los primeros 8 meses del año 2021 esta actividad se ha venido cumpliendo.</p>	<p>https://personeraiitagui.gov.co/transparencia/registro_publicaciones</p> 
	<p>Publicación y divulgación de datos abiertos</p>	<p>Publicación en la página web.</p>	<p>Secretaria General/Asesor de TI/Comunicador.</p>	<p>4°</p>	<p>Esta acción se realizará en el cuarto trimestre de 2021.</p>	
<p>Lineamientos de transparencia pasiva</p>	<p>Realizar publicación sobre el derecho de los ciudadanos a solicitar información.</p>	<p>Publicación en la página web.</p>	<p>Secretaria General/Asesor gobierno digital/Comunicador.</p>	<p>3°</p>	<p>Se verificó en la página web, evidenciando que se cumplió esta actividad. Se adjunta imagen publicada en agosto de 2021. Acción cumplida.</p>	

<p>Elaboración de los instrumentos de gestión de la información</p>	<p>Verificar los instrumentos de gestión de la información de la entidad.</p>	<p>Instrumentos de gestión de la información revisados.</p>	<p>Secretaria General/Asesor gobierno digital/Comunicador.</p>	<p>4°</p>	<p>Seguimiento se realizará en el cuarto trimestre de 2021</p>	
<p>Criterio diferencial de accesibilidad</p>	<p>Capacitar a la comunidad en el manejo del sitio web institucional.</p>	<p>Publicación por Facebook.</p>	<p>Secretaria General/Comunicador</p>	<p>4°</p>	<p>Se verificó en la página web, que se encuentra la invitación a la comunidad a capacitarse en la radicación de las PQRDSF. Se hará seguimiento en el cuarto trimestre de 2021.</p>	

<p>Monitoreo de acceso a la información pública</p>	<p>Realizar informe de PQRDS el cual incluya número total de actuaciones realizadas, solicitudes trasladadas, tiempo de respuesta a cada solicitud y solicitudes en las cuales se negó el acceso a la información.</p>	<p>Informe de PQRDS</p>	<p>Secretaria General/Auxiliar Administrativo.</p>	<p>1°,2°,3° y 4°</p>	<p>La Secretaria General cumplió con la elaboración del informe del segundo de 2021. Acción Cumplida.</p>	<table border="1"> <caption>INFORME DE PQRDSF DEL SEGUNDO TRIMESTRE 2021 POR DELEGATURAS</caption> <thead> <tr> <th>PQRS</th> <th>Atención al Ciudadano</th> <th>Derechos Humanos</th> <th>Derechos Colectivos</th> <th>Penal y Familia</th> <th>Vigilancia Administrativa</th> <th>Totales</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Peticiones de consulta (T)</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Peticiones de Información (T)</td> <td>23</td> <td>40</td> <td>38</td> <td>34</td> <td>18</td> <td>153</td> </tr> <tr> <td>Peticiones de Documentación (T)</td> <td>2</td> <td></td> <td>1</td> <td>3</td> <td>1</td> <td>7</td> </tr> <tr> <td>Quejas</td> <td></td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td>33</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>Denuncias</td> <td>1</td> <td></td> <td>1</td> <td></td> <td></td> <td>2</td> </tr> <tr> <td>Reclamos</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>Revisión al debido proceso</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>8</td> <td></td> <td>8</td> </tr> <tr> <td>Seguimiento a derechos de petición</td> <td></td> <td>6</td> <td>20</td> <td>2</td> <td>93</td> <td>121</td> </tr> <tr> <td>Solicitudes y/o sugerencias</td> <td>2</td> <td></td> <td>1</td> <td>1</td> <td></td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Felicitaciones</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td>0</td> </tr> <tr> <td>TOTALES</td> <td>30</td> <td>46</td> <td>62</td> <td>49</td> <td>145</td> <td>332</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tabla No. 6.</p> <p>Durante la vigencia del segundo trimestre la tabla No. 6 muestra el comportamiento de atenciones de esas TRESCIENTAS TREINTA Y DOS (332) PQRSDF, por delegaturas, siendo la Delegatura de Vigilancia Administrativa, quien atendió la mayor cantidad de servicios durante la vigencia abril – junio de 2021, con un total de 145 Servicios, entre los cuales, 93 seguimientos a derechos de petición, 33 quejas y 18 peticiones de información y 1 petición de documentación.</p>	PQRS	Atención al Ciudadano	Derechos Humanos	Derechos Colectivos	Penal y Familia	Vigilancia Administrativa	Totales	Peticiones de consulta (T)	2					2	Peticiones de Información (T)	23	40	38	34	18	153	Peticiones de Documentación (T)	2		1	3	1	7	Quejas			1	1	33	35	Denuncias	1		1			2	Reclamos						0	Revisión al debido proceso				8		8	Seguimiento a derechos de petición		6	20	2	93	121	Solicitudes y/o sugerencias	2		1	1		4	Felicitaciones						0	TOTALES	30	46	62	49	145	332
PQRS	Atención al Ciudadano	Derechos Humanos	Derechos Colectivos	Penal y Familia	Vigilancia Administrativa	Totales																																																																																				
Peticiones de consulta (T)	2					2																																																																																				
Peticiones de Información (T)	23	40	38	34	18	153																																																																																				
Peticiones de Documentación (T)	2		1	3	1	7																																																																																				
Quejas			1	1	33	35																																																																																				
Denuncias	1		1			2																																																																																				
Reclamos						0																																																																																				
Revisión al debido proceso				8		8																																																																																				
Seguimiento a derechos de petición		6	20	2	93	121																																																																																				
Solicitudes y/o sugerencias	2		1	1		4																																																																																				
Felicitaciones						0																																																																																				
TOTALES	30	46	62	49	145	332																																																																																				

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO						
PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI						
Componente 6: Iniciativas adicionales						
Subcomponente	Actividades	Meta/Producto	Responsable	Trimestre en que se desarrolla la actividad	SEGUIMIENTO CONTROL INTERNO	EVIDENCIA
N/A	Fortalecer a los servidores de la personería en temas de integridad.	Sensibilizaciones código de integridad y / o Curso de Integridad de DAFP.	Secretaria General/Asesor de Calidad/Asesora de Despacho/Jefe de control interno.	2º y 4º	Seguimos trabajando con todos los funcionarios en fortalecer los 5 valores del Código de Integridad, con actividades desarrolladas por cada dependencia.	 

RECOMENDACIONES

- Dar continuidad con el cumplimiento en los componentes del plan anticorrupción en el último trimestre del año.
- Realizar seguimiento a cada uno de los componentes de la Ley 1712 de 2014 con el fin de dar cumplimiento

CONCLUSIONES

- Es de gran importancia el Plan de Anticorrupción y Atención al Ciudadano ya que se verifican aspectos fundamentales para la Personería Municipal, como es el contacto con la ciudadanía y los mecanismos para la racionalización de trámites, de igual manera se verifican aspectos importantes en el componente de transparencia manteniendo la página web actualizada.
- Mediante certificación de fecha 10 de Septiembre de 2021. La Delegatura de vigilancia administrativa certificó que no se ha presentado la materialización de riesgos de corrupción en la Personería de Itagüí.

Cordialmente,



EMILSEN VARGAS MARIN
Jefe de la Oficina de Control Interno.