

 <p>Personería de Rionegro <i>nuestro compromiso es servir</i></p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2024

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL.....	5
2. ALCANCE.....	5
3. TERMINOS Y DEFINICIONES.....	5
4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	9
5. MARCO NORMATIVO	10
6. COMPONENTES DEL PLAN	11
6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción .	11
6.2. Racionalización de Trámites	12
6.3. Rendición de cuentas.....	13
6.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.	14
6.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	42
6.6. Iniciativas adicionales	42
6.7. Tiempos de Respuesta a las solicitudes realizadas.....	43
6.8. Información a la ciudadanía	47
7. SEGUIMIENTO	48
8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	49
9. CONTROL DE CAMBIOS.....	55

 <p>Personería de Rionegro <i>nuestro compromiso es servir</i></p>	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Rionegro, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- para la vigencia 2024, como herramienta preventiva del control de la gestión en aras de implementar una estrategia institucional orientada al cumplimiento de fines esenciales como la eficacia, eficiencia, oportunidad, economía, transparencia, celeridad, neutralidad y lucha contra la corrupción en el marco de la gestión pública y en corresponsabilidad a las funciones que le atribuye a la Personería Municipal velar por el tesoro público y defender los intereses de la sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior la Personería Municipal de Rionegro presenta su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con sus respectivas actividades y responsables, y sus seis (6) componentes:

- Gestión del riesgo de corrupción.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Atención a la ciudadanía.
- Transparencia, acceso a la información pública.
- Iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

1. OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades, mecanismos y herramientas eficientes en materia de tratamiento de riesgos de corrupción y fortalecimiento de la transparencia.

2. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, aplica para todos los servidores y contratistas de la Personería de Rionegro, acorde a sus competencias en el desarrollo de sus funciones, la ejecución de sus procesos y la normatividad aplicable.

3. TERMINOS Y DEFINICIONES

- Gestión del riesgo de corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto interno como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos.
- Racionalización de Trámites:** Facilita el acceso a los servidores que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servidores que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.
- Rendición de Cuentas:** Expresión de control social que comprende acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.
- Atención a la Ciudadanía:** Centra esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

- **Transparencia y Acceso a la Información:** Recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados.
- **Iniciativas Adicionales:** Se refiere a las iniciativas particulares de la entidad que contribuyen a combatir y prevenir la corrupción.
- **atributos de servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor
- **calidad:** es el grado en que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la “necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria” (norma de calidad)
- **canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **canal presencial:** espacio físico en el que los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado.
- **canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

de la entidad y del Estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.

- **canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de redes de telefonía fija o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenece a esta canal los teléfonos fijos de la entidad.
- **canal mensaje de texto sms:** mensaje que se envían y reciben entre dispositivos móviles (más conocidos como celulares) de forma escrita. El mensaje de texto es uno de los elementos más prácticos, accesibles y fáciles de usar de la comunicación cotidiana.
- **chat:** término proveniente del inglés que en español equivales a “charla”, también usado como cibercharla. Es una comunicación escrita e instantánea a través de Internet y mediante el uso de un software entre dos, tres o más personas, ya sea de manera pública (cualquier usuario puede tener acceso a la conversación) o privada (se comunican dos o más personas).
- **discapacidad:** es un término general que abarca las deficiencias,, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.
- **cognitiva:** limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **enanismo o talla baja:** trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- **física o motora:** limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
 - **mental:** alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
 - **múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- sensorial:**
- i) **Visual:** pérdida o disminución de la visión.
 - ii) **Auditiva:** pérdida o disminución en audición
 - iii) **Sordoceguera:** discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.
- **escalamiento:** para el caso del servicio, está definido como la presentación de la solicitud o requerimiento de un ciudadano a un área o instancia de mayor jerarquía que pueda tomar acciones para su solución.
 - **preguntas frecuentes:** conjunto de preguntas y respuestas resultado de los cuestionamientos usuales de los usuarios, dentro de un determinado contexto y para un tema particular.
 - **protocolo de servicio:** guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos, con el fin de lograr un mejor manejo y una mayor efectividad en el uso de un canal específico.
 - **redes sociales:** aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto – sms – y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

4. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

La Personería de Rionegro es una entidad especial del orden municipal que trabaja por la guarda, promoción, difusión y defensa de los Derechos Humanos; la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial; promueve el ejercicio de las libertades civiles, los deberes y derechos por un orden justo de convivencia.

Visión

La Personería de Rionegro, en el año 2025, espera ser reconocida por sus altos índices de satisfacción en la comunidad rionegrera y demás partes interesadas con las que se relaciona, siendo un referente por su gestión en el Oriente Antioqueño para la promoción y defensa de los Derechos Humanos.

Política de Sistemas Integrados de Gestión y Control Interno

En la Personería municipal de Rionegro, estamos comprometidos con la ciudadanía a promover, proteger, orientar y defender los derechos constitucionales y legales, así como vigilar la conducta oficial y la protección del interés público de la comunidad rionegrera; mediante la integración de un equipo humano competente y el uso transparente de nuestros recursos financieros y físicos, a través del mejoramiento continuo brindando un servicio con eficiencia, eficacia y efectividad a partir de la implementación del SIGPRI (Sistema Integrado de Gestión y Control Interno de la Personería de Rionegro), buscando la satisfacción del usuario y demás partes interesadas; dando cumplimiento a los principios de la función pública y desarrollando una cultura organizacional fundamentada en la información, el control y la evaluación para la toma de decisiones y la mejora continua de sus procesos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

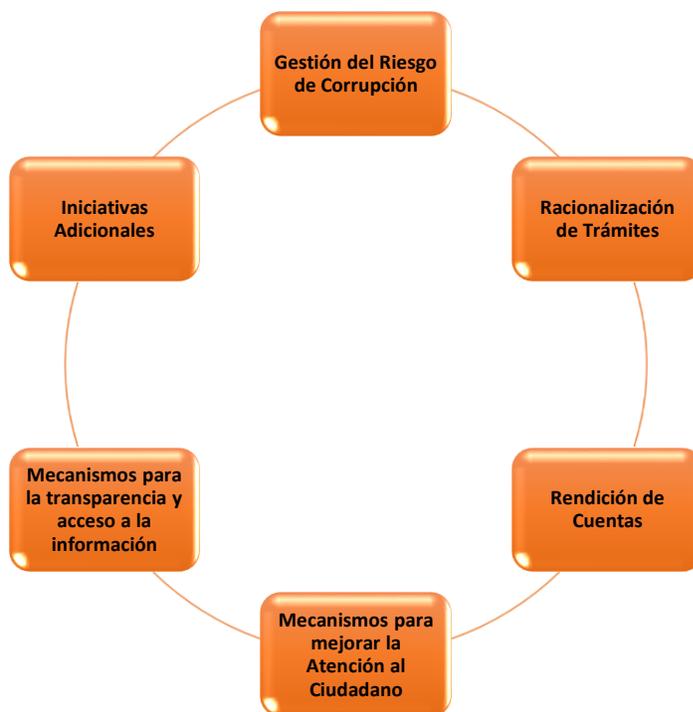
5. MARCO NORMATIVO

REFERENTE NORMATIVO	TEMÁTICA
Ley 1474 de 2011	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.
Decreto 1081 de 2015	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Ley 1757 de 2015	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
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.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

6. COMPONENTES DEL PLAN

El “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, fue estructurado con fundamento en los antecedentes de la entidad y el análisis de los que podrían presentarse desde los diferentes procesos que se desarrollan en el cumplimiento de la función misional.



El alcance de cada uno de los componentes del plan se describe a continuación:

6.1. Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

Este componente define las acciones para identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

de la determinación de los posibles riesgos de actos de corrupción, causas y consecuencias para establecer medidas orientadas a controlarlos.

La Personería Municipal de Rionegro, como ente encargado de la guarda, y promoción de los derechos de la comunidad, tiene especial interés y compromiso en la lucha contra la corrupción, prestando importancia al control de los riesgos de corrupción; por lo tanto, nos enfocamos en la prevención y control de los riesgos que se puedan presentar.

El Mapa de Riesgos de Corrupción será publicado en la página web de la entidad (www.personeriarionegro.gov.co), a más tardar el 31 de enero de cada año, es importante resaltar que este se podrá modificar o ajustar las veces que sea necesario. En concordancia con la cultura de autocontrol, al interior de la entidad los líderes de los procesos junto con su equipo permanentemente realizaran monitoreo y evaluación del mapa.

6.2. Racionalización de Trámites

La estrategia de racionalización de trámites de la Personería Municipal de Rionegro está dirigida a verificar la situación actual de los trámites de la entidad, simplificándolos e identificando requisitos innecesarios o que no agreguen valor, con el objetivo de agilizar las respuestas.

Para tales efectos durante la vigencia 2024, se revisarán de manera permanente los procesos de la entidad y los servicios que se prestan a la comunidad, con el objetivo de facilitar el acceso a los servicios para los usuarios. Adicionalmente, se buscarán estrategias para disminuir el tiempo de espera o de atención y así mejorar la prestación del servicio.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

El portafolio de servicios de la entidad se encuentra publicado en la página web de la entidad (www.personeriarionegro.gov.co).

6.3. Rendición de cuentas

De acuerdo con el artículo 48 de la Ley 1757 de 2015, “Por rendición de cuentas se entiende el proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos, informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control”

La estrategia de rendición de cuentas de la Personería Municipal de Rionegro, está enfocada en suministrar información permanente a la ciudadanía de las actividades misionales y estratégicas de la entidad, con el objetivo de sensibilizar y educar a la comunidad rionegrera acerca del que hacer de la Personería, gestionando los contenidos de las actividades, en tiempo real, para la difusión de la información oportuna.

La rendición de cuentas incluye el informe de gestión que la Personería rinde ante el Concejo Municipal como órgano de control, dicho informe es publicado en la página web de la entidad para conocimiento de la comunidad.

De igual forma en el mes de noviembre de cada año se realiza la audiencia pública de rendición de cuentas, donde se informa a la comunidad rionegrera, a los grupos de interés y a los órganos de control, sobre la gestión institucional.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

6.4. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Rionegro, está comprometida en tomar acciones que garanticen la satisfacción de los ciudadanos, por esta razón se están fortaleciendo los procesos internos que garanticen el trato digno a los ciudadanos que a diario tienen interacción con la entidad.

Los canales de atención de uso más frecuente son el de atención presencial, telefónico, recepción documental y virtual a través del correo electrónico institucional.

Dirección: Calle 61B N° 44-21 Casa de Justicia “Jorge Humberto González Noreña”

Horario de Atención: lunes a jueves 8:00am – 5:00 pm

viernes 8:00 am – 4:00 pm

Teléfono: (574) 2040360

Email: personeria@rionegro.gov.co

Página Web: www.personeriarionegro.gov.co

Redes Sociales: Facebook: personeriaderionegro

Instagram: personeriarionegro

La Personería Municipal de Rionegro se ha trazado como tarea monitorear de manera permanente la percepción que tiene la comunidad sobre el servicio que recibe como fruto del desarrollo de las actividades y la prestación de servicios, por esta razón se maneja el formato PRC-02-R05 “encuesta de satisfacción a la comunidad” el cual se entrega a los usuarios para que diligencien y den su percepción.

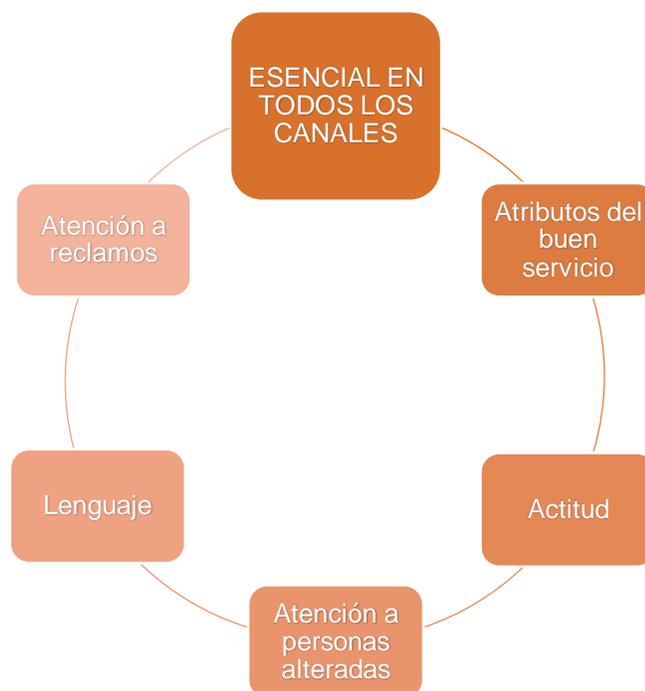
La Personería pondrá a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso de información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

principios de eficiencia, eficacia y transparencia, para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía.

PROTOCOLO DE SERVICIO AL CIUDADANO

ELEMENTOS COMUNES A TODOS LOS CANALES



Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Personería. Los canales de atención más frecuentemente usados por las entidades son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Atributos del buen servicio

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo el servicio debe ser:

- Respetuoso: Los usuarios esperan ser reconocidos y valorados
- Amable: cortés pero también sincero
- Confiable: de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- Empático: el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- Incluyente: de calidad para los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- Oportuno: en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- Efectivo: resuelve lo pedido.

El buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del ciudadano: debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades.

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como “No sé...”, “Vuelva mañana” o “Eso no me toca a mí...” son vistas por el ciudadano como un mal servicio. Los servidores públicos, entonces deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Personería para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la Personería – incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención.
- Seguir el procedimiento – el conducto regular – con aquellos temas que no pueda solucionar: ante alguna dificultad para responder por falta de

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

información, información incompleta o errada, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.

Por último, un servidor público bajo ninguna circunstancia debe recibir pagos, regalos o dádivas a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

Actitud

La actitud es la disposición de ánimo de una persona, expresada mediante diferentes formas como la postura corporal, el tono de voz o los gestos. Se espera de los servidores públicos de la personería que atienden a los ciudadanos una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como el ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas
- Es respetuoso
- Lo orienta con claridad y precisión
- Lo atiende con calidez y agilidad

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su supervisor y cederle el manejo de la situación.

Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a las entidades públicas ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud amigable y mirar al interlocutor a los ojos; no mostrarse agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
- Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
- Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
- No tomar la situación como algo personal: la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
- No perder el control; si el servidor conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.
- Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice.
- Usar frases como “lo comprendo”, “que pena”, “claro que sí”, que demuestran consciencia de la causa y el malestar del ciudadano.
- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse solo con lo que se pueda cumplir.
- Si el mismo problema ocurre con otro ciudadano, informar al jefe inmediato para dar una solución de fondo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases como: “con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?” siempre son recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cedula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos de la entidad.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Si”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que ciudadano comprenda la razón.

Pautas para que la negativa sea bien recibida:

- Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
- Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.

- Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Atención a reclamos

Cuando un servidor público recibe un reclamo, está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

CANAL PRESENCIAL – PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL



Este es un canal en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de la Personería de Rionegro.

Recomendaciones generales

Presentación personal: la presentación personal influye en la percepción que tendrá el ciudadano respecto al servidor público y a la Personería. Por eso, es importante mantener una buena presentación, apropiada para el rol que se desempeña y guardar adecuadamente la imagen institucional. La identificación siempre debe estar visible.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Comportamiento: comer en el puesto de trabajo, masticar chicle, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas frente al ciudadano; o hablar por celular o con sus compañeros – si no es necesario para completar la atención solicitada, indispone al ciudadano, le hace percibir que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro: la expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado, cortés.

La voz y el lenguaje: el lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, es necesario adaptar la modulación de la voz a las diferentes situaciones y vocalizar de manera clara para que la información sea comprensible.

La postura: la postura adoptada mientras se atiende al ciudadano refleja lo que se siente y piensa; es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

El puesto de trabajo: el cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido.

Es muy importante tener en cuenta:

- Hacer contacto visual con el ciudadano desde el momento en que se acerca.
- Saludar de inmediato, de manera amable y sin esperar a que sea él quien salude primero.
- Dar al ciudadano completa y exclusiva atención durante el tiempo que este en la Personería.
- Cumplir el horario de trabajo: de ser posible, presentarse de 10 a 15 min antes de empezar la jornada laboral para preparar el puesto de trabajo y ponerse al tanto de cualquier novedad en el servicio.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Permanecer en el puesto de trabajo; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegurarse de que algún compañero suplirá la ausencia.

Acciones de anticipación

Guardias de seguridad

- Abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, evitando obstruirle el paso.
- Hacer contacto visual con el ciudadano y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a...”

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: “Buenos días/tardes/noches”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?”
- Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Señor” o “Señora”.

En el desarrollo del servicio

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que están atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entiendan la necesidad de frases como: “Entiendo que usted requiere...”
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa.

Retiro del puesto de trabajo

Si el servidor público tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para:

- Explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Pedirle permiso antes de retirarse y esperar la respuesta.
- Al regresar, decirle: “Gracias por esperar”

Otro punto de servicio

Si la solicitud no puede ser resuelta en la Personería, el servidor público debe:

- Explicarle al ciudadano por que debe remitirlo a otro punto.
- Darle por escrito la dirección del punto al cual debe acudir, el horario de atención.

Solicitud de servicio demorada

Si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde:

- Explicarle al ciudadano la razón de la demora.
- Informar la fecha en que recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.

En la finalización del servicio

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tardea pendiente. Preguntarle, como regla general: “¿hay algo más en que pueda servirle?”.
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el “Sr.” o “Sra.”
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe para que resuelva de fondo.

Atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Adultos mayores y mujeres embarazadas

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

Atención a niños, niñas y adolescentes

Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:

- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como “chiquito” o “mijito”, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad

Personas en situación de vulnerabilidad

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema. Al servidor público le corresponde:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

Grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas no es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cual es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad

- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y, de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”
- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no sepáralos, ni distraer o consentir el animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazos propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Si por algún motivo el servidor debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacúsicas

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Atención a personas con sordoceguera

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Atención a personas de talla baja

- Se debe buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

CANAL TELEFÓNICO – PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFONICA



Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de las redes de telefonía fija o móvil.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Recomendaciones generales

- Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.
- Mantener una postura relajada y natural: proyecta el comportamiento mediante la voz.
- Sostener el auricular con la mano contraria a la que se usa para escribir, con el fin de tenerla libre para anotar los mensajes o acceder al computador y buscar la información requerida por el ciudadano.
- Saber usar todas las funciones del teléfono.
- Disponer de un inventario actualizado de los trámites y servicios de la entidad, la dependencia responsable y el contacto.
- Evitar hablar con terceros mientras se está atendiendo una llamada

Tono de voz: a través de la línea telefónica, el tono de voz proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir, debe usarse un tono de voz vivaz y enérgica que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.

La vocalización: pronunciar claramente las palabras, respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.

La velocidad: la velocidad con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.

El volumen: el volumen de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente.

Atención telefónica en conmutador y oficinas

Se entiende por conmutador el aparato que conecta una o varias líneas telefónicas con diversos teléfonos de una misma entidad.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Acciones de anticipación

- Verificar que se conocen las funciones del teléfono, por ejemplo, como transferir una llamada o poner una llamada en espera.
- Tener a mano el listado de las extensiones a las que es posible que se deba transferir una llamada.

En el contacto inicial

Es importante saludar primero con frases como “Buenos días”, “Buenas tardes”, dar el nombre de la dependencia, el nombre del servidor público y enseguida ofrecer ayuda con frases como: “¿En qué le puedo ayudar?”

En el desarrollo del servicio

- Escuchar con atención lo que necesita el ciudadano, sin interrumpirlo, así la solicitud no sea de competencia del servidor.
- Si se puede resolver la solicitud, dar la información completa y cerciorarse de que el ciudadano le quedó clara y llenó sus expectativas.
- En caso de que la solicitud no sea de competencia del servidor, amablemente comunicarle que se pasará la llamada al área encargada o darle el número de teléfono en donde puede recibir la información.
- Si debe transferir la llamada a otra dependencia, pedirle al usuario que espere unos minutos en línea mientras lo comunican con el área y con el funcionario competente. Marcar la extensión, esperar a que contesten e informarle a quien contesta que va a transferir una llamada del Señor o Señora (nombre de la persona) que necesita lo que corresponda (resumen del asunto), y luego sí transferir la llamada. Bajo ninguna circunstancia se debe transferir una llamada sin antes verificar que alguien si va atender al ciudadano. No hay nada más molesto para el usuario que un servidor que pase la llamada a otra extensión donde nadie le conteste.

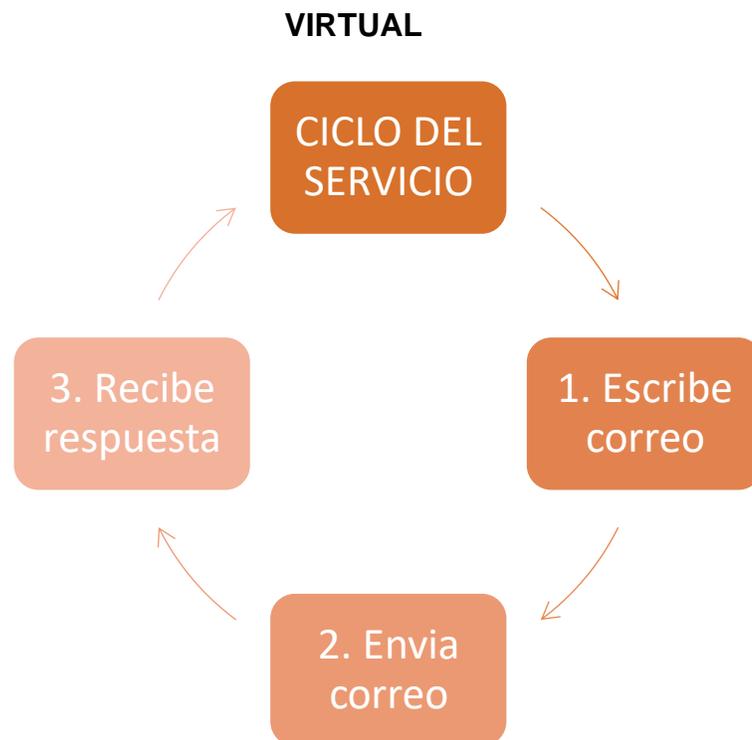
	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- En caso de marcar la extensión y no recibir respuesta, retomar la llamada del ciudadano, tomarle los datos como nombre, teléfono de contacto y correo electrónico y decirle que se le informara al encargado del tema para que le devuelva la llamada o se contacte a través del teléfono o correo informado.

En la finalización del servicio

- Despedirse amablemente.
- Si se tomó un mensaje para otro servidor público, informarle y comprobar si la llamada fue devuelta. Recordar que el contacto inicial es siempre la cara de la entidad.

CANALES DE ATENCIÓN VIRTUAL – PROTOCOLO DE ATENCIÓN



	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales.

Recomendaciones generales

- En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data)
- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.
- Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario manipular o conservar una copia en papel.

Acciones de anticipación

- Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un servidor.
- Responder siempre desde el correo electrónico oficial de la entidad.
- Analizar si la solicitud compete a la entidad; de lo contrario remitirla a la entidad encargada e informar de ello al ciudadano.

En el desarrollo del servicio

- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo si conteste”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.

- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel. Los correos electrónicos muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No escribir líneas de más de 80 caracteres. Muchos monitores no permiten ver más en la pantalla.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.
- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quienes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga software para leerlo.
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

En la finalización del servicio

- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.
- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la entidad en quien recibe el correo electrónico.

Ejemplo de estructura para respuesta por correo electrónico

Para:	jcjaramillo@gmail.com
Asunto:	Solicitud Información
<p>Respetado señor Jaramillo:</p> <p>En respuesta a su comunicación del 23 de octubre del presente año en la cual solicita (resumen de la solicitud), es grato para nosotros informarle que (contenido de la respuesta).</p> <p>Gracias por comunicarse con (Entidad).</p> <p>Cordialmente,</p> <p>FERNANDO RAMÍREZ SUÁREZ Coordinador de Servicio al Ciudadano</p>	
<input type="button" value="CANCELAR"/> <input type="button" value="ENVIAR"/>	

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Redes Sociales



El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico e individual como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información – en simultánea - puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes.

Acciones de anticipación

- Dar a conocer los plazos máximos y mínimos para responder. El usuario de una red social no espera una respuesta inmediata, pero sí que esta se dé. Si la capacidad de respuesta del servicio es muy limitada, fijar un plazo mínimo dará tiempo suficiente para cumplir.

En el contacto inicial

- Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

- Se puede sugerir consultar otros canales como la página web, u otro medio con información pertinente.
- Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular par que no parezcan mensajes de un robot.
- En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.
- No revelar información personal, o que solo incumbe a un ciudadano, en mensajes abiertos.

Si la solicitud del ciudadano no puede resolverse de forma inmediata

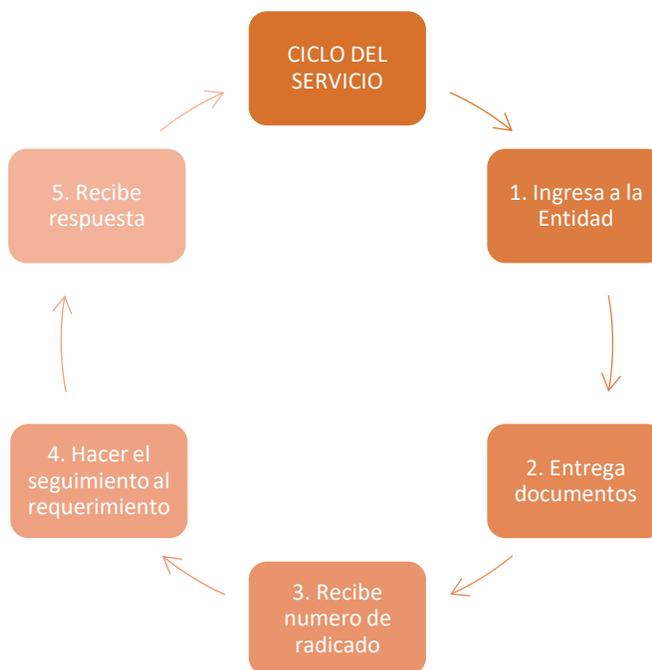
- Explicar la razón de la demora.
- Informar la fecha en que el ciudadano recibirá respuesta y el medio por el cual la recibirá.

En la finalización del servicio

- Si hay alguna dificultad para responder por falta de información, información incompleta o errada, comunicarlo al jefe inmediato para que resuelva de fondo.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

CANAL DE CORRESPONDENCIA – PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA



Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. El buzón de sugerencias también hace parte de este canal

CORRESPONDENCIA

Acciones de anticipación

- Tener a mano y en funcionamiento los elementos necesarios para recibir y radicar la correspondencia.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

En el contacto inicial

- Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual, y manifestar con la expresión del rostro la disposición para servir al ciudadano. Puede decir: “Buenos Días/tardes, ¿en qué le puedo servir?”.
- Preguntar al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo “Sr.” , “Sra.”

En el desarrollo del servicio.

- Recibir los documentos que el ciudadano quiere radicar; si el documento no es de competencia de la entidad, informar de esta circunstancia al ciudadano. En caso de que insista en radicarlo, recibirlo.
- Destapar el sobre y verificar el contenido y los anexos.
- Asignar un número de radicado a cada documento; la numeración debe hacerse en estricto orden de llegada o salida. Los números de radicado no deben estar repetidos, enmendados o tachados.
- Registrar en el sistema fecha y hora de recibo, sin cubrir o alterar el texto del documento.

En la finalización del servicio

- Firmar y sellar la copia o planilla del remitente e informar al ciudadano el proceso que sigue en la entidad.
- Si el requerimiento no es competencia de la entidad, trasladarlo a la entidad competente, en el menor tiempo posible, e informárselo al ciudadano.

Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- Prever cada cuanto tiempo se abrirán los buzones
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes delegadas.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Dar respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Derechos de los ciudadanos

- Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la constitución política.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cual ha sido el resultado de su participación.

Deberes de los ciudadanos

Son deberes de los ciudadanos:

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Deberes de las autoridades

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- Atender a todas las personas que ingresan a las oficinas públicas dentro del horario de atención.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
- Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público

6.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

La Personería Municipal de Rionegro continua con el compromiso de mejoramiento continuo del acceso y la calidad de la información, así como de mantener actualizada la información en la página web (sección transparencia y acceso a la información), dando cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, que regula el derecho fundamental de acceso de la información pública.

6.6. Iniciativas adicionales

La Personería, propone como iniciativa adicional, socializar y sensibilizar el Código de Integridad que propone el Departamento Administrativo de la Función Pública, el cual es suficientemente general y conciso para ser aplicable a todos los servidores.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Un servidor público al estar al servicio de la sociedad debe mantener una conducta transparente, responsable y honesta acorde con los principios, dado que su objetivo es servir al ciudadano; ser servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un deber – ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público.

Los valores son:

- Honestidad
- Respeto
- Compromiso
- Diligencia
- Justicia

6.7. Tiempos de Respuesta a las solicitudes realizadas

TIPO DE SOLICITUD	TIEMPO MAXIMO DE RESPUESTA (Días hábiles)
<p>Derechos de petición: es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.</p> <p>La petición deberá contener, por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad. • Dirección de notificación y teléfono de contacto 	<p>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</p>

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

<ul style="list-style-type: none"> • Objeto de la petición • Las razones en las que se fundamenta <p>Presentar un derecho de petición no tiene costo y puede hacerse personalmente sin necesidad de un tercero.</p> <p>Los menores de edad también pueden presentar peticiones a las entidades dedicadas a su protección, sin necesidad de ser presentadas por un mayor de edad</p>	
<p>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 el desarrollo de sus funciones.</p> <p>La queja deberá contener por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres y apellidos completos del quejoso con indicación del documento de identidad • Dirección de notificación y teléfono de contacto • relación clara y detallada de los presuntos hechos irregulares y las pruebas que puedan servir de sustento a la queja presentada. <p>No se dará trámite a las quejas que sean manifiestamente temerarias o se refiera a hechos irrelevantes o de posible ocurrencia o sean presentadas de manera incorrecta o confusa.</p> <p>La entidad no adelantará trámite alguno por quejas anónimas, excepto cuando se acredite por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables.</p>	<p>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</p>

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

<p>Reclamo: Es todo 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.</p> <p>El reclamo deberá contener, por lo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Los nombres y apellidos completos del reclamante y de su representante o apoderado, si es el caso, con indicación de los documentos de identidad. • Dirección de notificación y teléfono de contacto. <p>Relación clara y detallada de los hechos generadores del respectivo reclamo y de las pruebas y documentos que puedan servir de sustento a la solicitud.</p>	<p>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</p>
<p>Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en la Personería Municipal de Rionegro.</p>	<p>No requiere respuesta ni seguimiento</p>
<p>Denuncia: Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento conductas posiblemente irregulares o posibles actos de corrupción cometidos presuntamente por servidores públicos o colaboradores de la Personería Municipal de Rionegro en el desempeño de sus funciones, lo puede hacer a través del siguiente correo electrónico: <u>personeria@rionegro.gov.co</u></p>	<p>Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción</p>
<p>Solicitud de documentos y/o información: modalidad de derecho de petición mediante la cual los usuarios pueden requerir información que tiene bajo su administración, custodia o disposición de la entidad. para dar respuesta a este tipo de solicitudes se tendrá en</p>	<p>Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción</p>

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

cuenta el carácter reservado o confidencial de la información solicitada y de la legitimación para acceder a esta.	
Interés	No requiere respuesta ni seguimiento
Tramites de Bienes y/o Servicios	De 15 a 60 días hábiles dependiendo del proceso
Solicitud de Entidades Públicas	Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción
Solicitud Conceptos y/o Consulta	Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción
Recursos de Reposición	Dentro de los sesenta (60) días hábiles siguientes a su recepción

OTROS CONCEPTOS

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Solicitud anónima	Es toda solicitud de interés general o particular en temas de competencia de Personería Municipal de Rionegro, que

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

	puede presentar una persona que no desea identificarse o ser identificada
Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas	Toda petición debe ser respetuosa en la presentación de sus solicitudes o peticiones. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la Personería Municipal de Rionegro podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.

6.8. Información a la ciudadanía

La Personería Municipal de Rionegro cuenta con los siguientes instructivos, con el fin de facilitar la comprensión de los tramites que realiza:

PRM-01-IN01 inscripción de veedores

PRM-02-IN01 Incidente de desacato

PRM-02-IN02 Acción de Tutela

PRM-02-IN03 Visitas Especiales

PRM-02-IN04 Asesorías Jurídicas

PRM-02-IN05 Población Víctima

PRM-02-IN06 Notificaciones

PRM-02-IN07 Derechos de Petición

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

PRM-02-IN08 secretaria técnica de la Mesa

PRM-02-IN09 Impugnación Acción de Tutela

PRM-02-IN10 Interposición de Recurso

PRM-02-IN11 Registro y Derecho de Participación

PRM-02-IN12 Amparo de Pobreza

7. SEGUIMIENTO

El seguimiento al Plan se realizará 3 veces al año conforme a las fechas establecidas:

- Primer seguimiento: con corte al 30 de abril, la publicación debe hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
- Segundo seguimiento: con corte al 31 de agosto, la publicación debe hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
- Tercer seguimiento: con corte al 31 de diciembre, la publicación debe hacerse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

8. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción

 PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ENTIDAD: PERSONERÍA DE RIONEGRO VIGENCIA: 2024			
PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN			
COMPONENTE / PROCESO	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración	1.2	Actualizar y socializar la política de Administración del Riesgo	Política actualizada, socializada y publicada
	1.3	Implementar La Política de administración del riesgo definida	Política implementada 100%
	1.4	Realizar seguimiento a la Política de Administración del Riesgo	seguimiento realizado
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar mapa de riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la Página web de la entidad
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar monitoreo y revisión periódica al Mapa de riesgos de corrupción por parte de los líderes de procesos y si es necesario hacer los ajustes pertinentes.	Evidencias del monitoreo, mapa de riesgos vigente
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de abril de 2024	Primer Informe de seguimiento publicado
	5.2	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 31 de agosto de 2024	Segundo Informe de seguimiento publicado
	5.3	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 31 diciembre de 2024	Tercer Informe de seguimiento publicado

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Componente 2: Racionalización de Trámites

				PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO COMPONENTE 2: RACIONALIZACIÓN DE TRAMITES				
DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano	Tipo racionalización	Acciones racionalización
Único	68754	Inscripción y registro de veedurías Ciudadana y red de Veedurías	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos
Único	68755	Orientación y seguimiento a derechos de petición	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos
Único	68756	Declaración de Víctima del Conflicto Armado	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos
Único	68757	Asistencia Jurídica	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Componente 3: Rendición de cuentas

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS		
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1 Producir contenidos comprensibles, actualizados y completos a los diferentes grupos de interés	Piezas de comunicación
	1 Recolección de información para rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas
	1 Realizar divulgación del informe de rendición de cuentas a los grupos de interés	Informe de rendición de cuentas
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con las personas y sus organizaciones	2 Generar espacios de diálogo participativo con los grupos de valor en la rendición de cuentas públicas	Evento de rendición de cuentas públicas
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3 Recepción de observaciones, críticas y recomendaciones de los grupos de interés participantes de la rendición de cuentas	matriz consolidada de observaciones, críticas y recomendaciones de los asistentes a la rendición de cuentas
	3 Respuesta a las observaciones críticas y recomendaciones	Registro de respuestas
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4 Realizar un informe de las conclusiones de evento la rendición de cuentas	Informe

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Componente 4: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

 COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO			
SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Procedimiento establecido para el trámite de las PQRSF	Revisión y actualización del procedimiento
	1.3	Adopción y socialización del protocolo de servicio al ciudadano	protocolo adoptado y socializado
	1.4	Seguimiento a la implementación del protocolo de servicio al ciudadano	informe de seguimiento
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre: recepción y tiempos de respuesta de PQRSF, protocolos de servicios y servicio al ciudadano.	Capacitaciones realizadas
	2.2	Trámite de las PQRSF	análisis de la PQRSF y trámite correspondiente
	2.3	Realizar la encuesta de satisfacción de usuarios	Informe de la encuesta de satisfacción de usuarios
	2.4	Publicar en la pagina web y/o redes sociales información relevante en materia de atención a usuarios	Información publicada
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias del personal con capacitación en servicio al usuario, verificar su inclusión en el Plan de Capacitación	Capacitaciones realizadas
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Informe del análisis del trámite de las PQRSF	Informe realizado de PQRSF
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Análisis del informe de la encuesta de satisfacción de usuarios	Plan de mejoramiento

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

Componente 5: Mecanismos para la transparencia y acceso a la información

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO			
COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN			
UBCOMPONENTE	ACTIVIDADES		META O PRODUCTO
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Verificar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Información actualizada y publicada
	1.2	Mantener actualizada la información relacionada con "Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Información pública nacional disponible
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Divulgar los canales a través de los cuales se accede a la información pública de la Personería de Rionegro	Canales de atención divulgados
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Socializar al interior de la Entidad los instrumentos para divulgar la información institucional	Registro de la socialización
	3.2	Uso de la herramienta QF document	Acceso de todo el personal
Subcomponente 4 Criterio diferencial	4.1	Evaluar la posibilidad de adecuación de los medios electrónicos que facilite el acceso a personas con discapacidad	Valoración realizada
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Monitoreo permanente de la página web	Monitoreos realizados

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

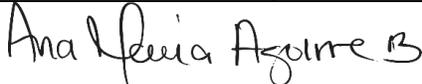
Componente 6: Iniciativas adicionales

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO		
COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES		
	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO
1,1	Actualizar el código de ética existente a código de integridad	Código de integridad actualizado y aprobado
1,2	socializar el código de integridad a todos los funcionarios de la Entidad	Socializar el código de integridad
1,3	Realizar el curso virtual de integridad, transparencia y lucha contra la corrupción	Servidores de la Personería capacitados

	PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	Código: PRE-01-PL10
		Versión: 02
		Fecha de Aprobación: 25/01/2024

9. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA DE APROBACION	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	20/01/2023	Creación del documento
02	25/01/2024	Se realiza ajuste y actualización de los tiempos en los tramites y de los instructivos existentes para la ciudadanía.


ANA MARIA AGUIRRE BETANCUR
PERSONERA MUNICIPAL