



**RESOLUCIÓN No.002
(Enero 31 de 2017)**

**“POR LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2017 DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE
GUATAPE- ANTIOQUIA”**

LA PERSONERA DEL MUNICIPIO DE GUATAPÉ ANTIOQUIA, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por la Ley 87 de 1993, en el artículo 4º, literales b y l, concordados con la Ley 1474 de 2011, y

CONSIDERANDO:

- Que la corrupción es una de los fenómenos más lesivos para los Estados Modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos.
- Que Colombia ha ratificado tratados y Convenios Internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores.
- Que dentro de esta normatividad se encuentra la Ley 1474 de 2011 o “Estatuto Anticorrupción”, por medio de 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.
- Que dentro de las principales medidas que trae el Estatuto Anticorrupción se encuentran las Políticas institucionales y pedagógicas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que solo con una administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura permanente de la legalidad en todos los ámbitos de la sociedad.

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



- Que desde esa perspectiva se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual cada entidad del orden Nacional, Departamental y Municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites
- Que la Personería Municipal de Guatapé Antioquia ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.
- Que para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Personería Municipal de Guatapé Antioquia, elaboró su estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2017.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO; Adoptar en todas sus partes el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2017 dirigido a los servidores públicos de la Personería Municipal de Guatapé Antioquia; el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

PARAGRAFO: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano adoptado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes: 1) Mapa de riesgos de corrupción y Medidas para mitigar los riesgos; 2) Rendición de Cuentas; 3) Estrategias anti trámites; 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

ARTICULO SEGUNDO; Para el cabal cumplimiento y desarrollo del **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO**, se implementará un plan de acción para el logro de los indicadores propuestos, el cual hará parte integral del presente documento.

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Guatapé Antioquia a los treinta y un (31) días del mes de Enero del año dos mil diecisiete (2017).

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

GLORIA PATRICIA HENAO CHALARCA
PERSONERA MUNICIPAL

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERSONERIA MUNICIPAL DE GUATAPÉ ANTIOQUIA 2017

**GLORIA PATRICIA HENAO CHALARCA
PERSONERA MUNICIPAL**

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



- 1. Introducción**
- 2. Fundamento legal**
- 3. Elementos estratégicos**
- 4. Objetivos del plan**
- 5. Elementos del plan**
 - 5.1. Mapa de Riesgos de Corrupción**
 - 5.2. Medidas para Mitigar los Riesgos**
 - 5.3. Estrategias Anti Trámites**
 - 5.4. Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano**

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Guatapé, como agencia especial del Ministerio Público, conforme al mandato constitucional y legal, está comprometida en la defensa y guarda de los derechos humanos y la protección del interés general.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado, este plan se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con los ciudadanos.

Y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" la Personería Municipal de Guatapé, elaboro la presente estrategia como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2017.

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



NORMOGRAMA

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE GUATAPÉ

Constitución Política de Colombia.

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública).

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).

Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de Competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8º (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



MISIÓN

La Personería Municipal de Guatapé tiene como misión la guarda y divulgación de los derechos humanos, la veeduría ciudadana para garantizar la protección del interés público, la vigilancia de la gestión de las instituciones y servidores públicos del orden territorial; la orientación de nuestros esfuerzos en diseñar y ejecutar programas que generen cultura ciudadana, así mismo buscamos satisfacer y garantizar un servicio eficiente, organizado, asequible, justo, democrático y participativo en nuestra comunidad en general.

VISION

La Personería Municipal de Guatapé para el 2017, continuará atendiendo de manera personalizada a la población, especialmente a la más vulnerable, ofreciéndoles soluciones acertadas, oportunas, que contribuyan a una mejor calidad de vida para sus habitantes.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Personería Municipal de Guatapé, acorde con la Constitución Política y las leyes está comprometida con la Defensa, Promoción y Divulgación de los Derechos Humanos, la Vigilancia Administrativa y la Protección del Interés Público de la comunidad; buscando garantizar la calidad mediante la atención y asesoría oportuna al usuario dotándose de personal competente de excelente calidad humana y ética, comprometido con el cumplimiento de los objetivos institucionales, desarrollando procesos eficientes, eficaces y transparentes.

OBJETIVOS DE LA CALIDAD

Para el logro de la política de la calidad se suscriben los siguientes objetivos:

- Mejorar la atención oportuna al usuario y aumentar su nivel de satisfacción, Implementando nuevas técnicas de servicio.
- Incrementar los canales de comunicación e interacción con las diferentes entidades que desarrollen divulgación de los Derechos Humanos y la comunidad.
- Disminuir la incursión en faltas disciplinarias por parte de los funcionarios.

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



- Mejorar la competencia del personal que permita responder con calidad en la prestación del servicio.
- Mejorar los sistemas de comunicación e información.
- Estimular la participación ciudadana y atender los requerimientos de la ciudadanía.
- Cumplir con los requisitos del servicio, para satisfacer las expectativas de la comunidad.
- Garantizar el nivel de competencia del talento humano y gestionar adecuadamente los recursos físicos y financieros.
- Consolidar, documentar, asegurar la sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Personería Municipal de Guatapé, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar instrumentos orientados a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
2. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
3. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
4. Definir las acciones a mejorar y diseñar las políticas en cada uno de los procesos que se realizan dentro de la personería municipal de Guatapé.

ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación se describen los siguientes elementos: 1) Mapa de riesgos de corrupción; 2) Estrategias anti trámites; 4) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



DIAGNOSTICO

Debilidades	Amenazas
<p>Poca participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole.</p> <p>Destinación mesurada de recursos para el buen desempeño de las funciones en la entidad.</p> <p>Bajo personal frente a la multiplicidad de funciones que cada vez otorga la ley a las personerías municipales. Ambientes de trabajo inapropiados.</p>	<p>Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía en los procesos llevados por la personería.</p> <p>Ineficiencia en los procesos administrativos.</p> <p>Entorpecimiento de las actividades desarrolladas en la personería</p>
Fortalezas	Oportunidades
<p>Constante capacitación para el personal de la entidad en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Personal idóneo para desarrollar las funciones encomendadas.</p> <p>Revisión y motivación por parte de la dirección al mejoramiento</p> <p>Creación de comités que permitan un desempeño del trabajador optimo.</p>	<p>Actualización de equipos electrónicos que permitan un desempeño optimo de las labores que demanda la entidad</p> <p>Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia Participación de la ciudadanía.</p>

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: PERSONERIA MUNICIPAL

Responsable: GLORIA PATRICIA HENAO CHALARCA

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		No.	Descripción		Tipo de control	
Talento Humano	Ausencia de un Reglamento Interno Actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos	1	Exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Falta de una estrategia de comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
Financieros (Presupuesto)	Falta de planeación presupuestal.	1	Incumplimiento de términos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Retardar el pago de obligaciones legales.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



		3	Prolongar la vigencia fiscal.	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Falta de control sobre los bienes del Estado	1	Perdida de inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Inventarios obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Utilización de bienes para actividades particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		4	Recursos tecnológicos inapropiados y obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
De Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción Administrativa en diferentes niveles.	1	Falta de estudios serios de oportunidad, factibilidad y conveniencia.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



			futuro proceso de contratación.			
		3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una persona en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Facilitar el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a determinada persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		6	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		7	No publicar los procesos de contratación en el portal www.contratos.gov.co o www.colombiacompra.gov.co y secop	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		8	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
De Trámites y Servicios	Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o	1	Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos, no están definidos en manuales.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



	formalizados					
	Formas o modelos empleados para elaborar, regular, racionalizar y sistematizar los procedimientos.	1	No se cuenta con parámetros que favorezcan una administración racional de los trámites y procedimientos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Los ciudadanos desconocen las condiciones, trámites y servicios que ofrece la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Administrativo por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Omitir la intervención como autoridad disciplinaria a cambio de prebendas o amiguismo.			
		3	No censurar un funcionario a	Posible		Evitar Riesgo

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



			cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.		Preventivo	
		4	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Atención al Ciudadano	Falta de una estrategia de comunicación.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Inexistencia de Pagina Web de la Personería Municipal	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web de la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		4	Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
	Caos Administrativo	1	La falta de cuidado y diligencia en el trámite de los asuntos administrativos se traduce en la ineficacia administrativa del Estado.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		2	Ausencia de archivos, archivos incompletos,	Posible		Reducir Riesgo

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



			ausencia de soportes importantes de los contratos, contratos sin foliar, contratos sin liquidar.		Correctivo	
Participación Ciudadana	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as Funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el Seguimiento a las acciones de la personería.	1	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		2	Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé. Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*



a. Acciones y Estrategias contra los Riesgos de Corrupción

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción, se implementaran las siguientes medidas en la Personería Municipal de Guatapé.

- Contar con un mapa de riesgos por procesos, donde los identifique, describa sus causas, los clasifique, los analice y efectúe una valoración de éstos, señalando los responsables del monitorio de tales riesgos y establece sus indicadores.
- La Personería cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:
 - a) Página de Internet de la Personería Municipal.
 - b) Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos.
 - c) Cartelera Informativa de la Personería Municipal.
- Aplicar los Decretos 4085 de 2011; 4170 de 2011; y 4632 de 2011.
- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia de la Personería y se consideren actos de corrupción y/o adelantar las investigaciones disciplinarias que por razón de competencia correspondan a la Personería Municipal.
- Actualizar cada año las declaraciones de bienes y rentas del Personero Municipal y demás funcionarios de la Personería y comprobar la veracidad de éstas.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía por lo menos una vez al año.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la Personería las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la Personería Municipal.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Promocionar la cultura de la legalidad tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de las normas anticorrupción.
- Solicitar a entidades públicas del orden nacional y departamental la remisión de cartillas, guías y publicaciones de interés para la Personería Municipal con el fin de articular una biblioteca de conocimiento para los funcionarios de la Personería.
- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva y conforme a la ley que regula esta materia.
- Divulgar al interior de la Corporación el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
- Firmar con todos los servidores públicos de la Personería Municipal el compromiso de cumplimiento del principio de Buen Gobierno.
- Publicar en el sitio web o en la cartelera u otro medio de información el documento que contiene el Plan de Acción de la Personería Municipal para la vigencia fiscal 2017.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- Se garantizara que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP-
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere la Personería Municipal con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluara constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Personería ante terceros y se defenderá los intereses de esta entidad ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios de la Personería Municipal, deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia.
- La contratación que realice la Personera Municipal debe estar ajustada a lo que establece para el efecto la Ley 80/93, los decretos que la reglamentan y la actual Ley 1474/11; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad, reglas de oro para la contratación pública.
- Capacitar a los servidores públicos de la Personería Municipal, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición de cuentas de la Personería Municipal.
- Implementación del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.
- Elaboración y actualización del Reglamento Interno de la Personería Municipal de Guatapé.
- Capacitación al personal de planta.

Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad de la Personera Municipal quien presentará al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.

SEGUNDO COMPONENTE: “ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE”

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente la Personería Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Personería, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la Personería y hecha la revisión de los

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



misimos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, vamos a presentar las estrategias anti trámite adoptadas para la Personería Municipal de Tarso:

Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos

- Elaboración y actualización del Reglamento Interno de la Personería Municipal que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior de la entidad y menos demorados para la ciudadanía.
- Elaborar, y/o actualizar el Manual de Funciones y Competencias de los empleos de la Personería, para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
- Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en la Personería.
- Actualizar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública.

- Gestionar y poner en funcionamiento de la Página Web de la Personería a través del programa de Gobierno en Línea.
- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Estrategia: Aplicación de las normas Anti tramites del nivel Nacional

- Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 “*Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública*”

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Socializar y aplicar en lo que corresponda la 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.”*
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 *“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*

Estrategia: Formación y Capacitación

- Capacitación para servidores públicos de la Personería Municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- Formación del personal de Personería Municipal de Guatapé en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

Estrategia: Disminución de costos de trámites

- Se reducirán al máximo los costos generados por el suministro de copias de documentos públicos de la Personería Municipal.
- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior de la Personería Municipal.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la Personería Municipal de Guatapé.
- Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios para la realización de trámites que correspondan a la Personería Municipal.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades

- Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.
- Se implementaran canales de comunicación directos entre la Personería y la Administración Municipal para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para la solicitud de licencias temporales no remuneradas y su otorgamiento.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento al derecho de petición y la Acción de tutela.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de la Personera Municipal.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en la Personería Municipal y pueden ser conocidos por los ciudadanos.

TERCER COMPONENTE: “RENDICION DE CUENTAS”

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la Personería debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas Se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *“Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”*.¹

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Personería y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la Personería Municipal y la Personera explica el manejo de su actuar y su gestión.**

Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía

¹ **Copes:** Rendición de cuentas: En búsqueda del buen gobierno”. Diciembre de 2011.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- La Personería rendirá cuentas a la comunidad una vez al año, publicara los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet de la entidad y en el despacho de la misma.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado la Personera en cumplimiento de sus funciones. El informe contendrá la presentación y explicación de las actividades realizadas durante el año, su labor externa, social y la destinación de recursos.
- La página de Internet de la Personería Municipal contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades públicas de la Personería.

Como mínimo se publicará lo siguiente:

- ✓ Los proyectos de Acuerdo.
- ✓ Los Contratos celebrados por la Personera.
- ✓ La nómina de servidores públicos de la Personería.

Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal

- La Personería Municipal rendirá un informe de gestión ante el Concejo Municipal; una vez al año, durante las primera sesiones del mes de mayo.
- Los informes que rinda la Personería, serán publicados en la página web de la Personería o en la cartelera para el conocimiento y la revisión de la ciudadanía.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca **mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios** de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la Personería al ciudadano.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual estará disponible en un lugar visible del despacho de la Personería.
- Elaborar, habilitar y mantener actualizada la página Web de la Personería Municipal.
- Establecer como correo oficial de la Personería Municipal el siguiente: personeria@guatapé-antioquia.gov.co
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - ✓ Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatapé-antioquia.gov.co



- ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - ✓ Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
 - ✓ Horarios y puntos de atención.
 - ✓ Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Personería Municipal

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

Fortalecimiento de los canales de atención.

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en las actividades desarrolladas por la Personería.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno de la Personería Municipal.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Definiciones:

Los usuarios y los servidores públicos que laboran en la Personería deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución².
- **Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones³.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.⁴

² Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

³ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

⁴ Ibídem cit. 18.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

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

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

Gestión de Solicitudes

- **Recepción:** Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:
 - ✓ Correo Electrónico: personeria@guatape-antioquia.gov.co
 - ✓ Telefax: **8611215**
 - ✓ Correo Certificado: a la Carrera 29 número 30-44 Plazoleta del Zócalo Guatapé Antioquia
 - ✓ Verbalmente en el despacho de la Personería ubicado en la Carrera 29 número 30-44 Plazoleta del Zócalo Guatapé-Antioquia

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- ✓ Por escrito en el despacho de la Personería ubicado en la carrera 29 número 30 - 44 Plazoleta del Zócalo Guatapé-Antioquia.
- ✓ En caso de cambio de dirección se comunicara por cualquier medio a la comunidad.
- Oficina Competente: Dentro de la estructura organizacional de la Personería serán las siguientes dependencias:
 - ✓ Despacho del Personero.
- Consideraciones Generales: Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos** e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁵, los términos para resolver son:
 - ✓ Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
 - ✓ Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción

Seguimiento

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

⁵ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretal Chaljub. Significa que estará vigente hasta esa fecha.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Crear dentro del reglamento interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Personería y racionalizar el uso de los recursos.

Veedurías Ciudadanas

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- Llevar un registro sistemático de las veedurías existentes en el municipio.
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.⁶
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.⁷

Dotación de equipos

⁶ Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

⁷ Ibídem, Literal b.

Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.

Plazoleta del Zócalo.

Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co



- Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, grabadoras de voz, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.
- Adquirir un Plan de Minutos que permita la interacción telefónica con los ciudadanos.

Elaboró: **GLORIA PATRICIA HENAO CHALARCA**
Personera Municipal de Guatapé.
Original firmado

*Carrera 29 # 30 – 44 de Guatapé.
Plazoleta del Zócalo.
Teléfono 8611215 E-mail: personeria@guatape-antioquia.gov.co*