

PERSONERIA MUNICIPAL

“Hechos para tus Derechos”

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERSONERIA MUNICIPAL DE ITAGUI

KENY WILLER GIRALDO SERNA

PERSONERO

Itagüí

Enero 30 de 2015

COMITÉ DIRECTIVO

KENNY WILLER GIRALDO SERNA	Personero Municipal
PATRICIA STELLA FERRARO GALLO	Secretaria General Personera Delegada para la Vigilancia Administrativa (E)
MARTHA ELENA URIBE URIBE	Personera Delegada para los derechos Humanos
CLAUDIA JIMENA ECHAVARRÍA BARRIENTOS	Personera Delegada para los Derechos Colectivos y del Ambiente
ISABEL CRISTINA ROJAS OTÁLVARO	Delegada en lo Penal y Familia
GABRIEL ÁNGEL RESTREPO	Jefe de Oficina de Control Interno
PATRICIA STELLA FERRARO GALLO	Secretaria General

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	pág. 4
2. OBJETIVO Y ALCANCE.	5
2.1. GENERAL	5
2.2. ESPECÍFICO	5
2.3. ALCANCE	5
3. FUNDAMENTO LEGAL:	6
4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS:	6
5. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES	6
5.1. PRINCIPIOS	6
5.2. VALORES ETICOS	6
6. PLAN ESTRATEGICO INTITUCIONAL - EJES ESTRATÉGICOS	7
7. COMPONENTES DEL PLAN	8
7.1 Aspectos Generales	8
7.2 PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO	9
7.3. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES	10
7.4. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO O INFORME DE GESTIÓN ANTE EL CONCEJO MUNICIPAL.	10
7.5 CUARTO COMPONENTE: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	11
8. ANEXO 1. MATRIZ DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN	12

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Itagüí acatando la Constitución y las Leyes, entre ellas la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y cumpliendo con lo establecido en el Plan Estratégico Institucional en sus Ejes Estratégicos, procede a establecer su manual anticorrupción y Atención al ciudadano que propende por la prevención y la transparencia como mecanismos de acercamiento a todos los entes territoriales y a la comunidad.

Este manual será la guía de este Ente de Control en materia de anticorrupción y atención al ciudadano.

La Personería en su función misional de la prevención, divulgación y protección de los derechos humanos, así como la de los derechos colectivos y del ambiente, vigilancia administrativa, tiene la responsabilidad social de garantizar el ejercicio de la participación activa de las personas en la construcción de las tareas públicas, teniendo en cuenta que el Estado está al servicio de todos.

2. OBJETIVO Y ALCANCE.

2.1. GENERAL

Adoptar en la Personería de Itagüí el Plan o Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y establecer estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

2.2. ESPECÍFICO

Construir la estrategia anticorrupción de la Personería Municipal de Itagüí

Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Personería y sus respectivas medidas de mitigación.

Establecer acciones de racionalización de trámites para la institución.

Mejorar los mecanismos de informe de gestión en la entidad.

Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

2.3. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la entidad.

3. FUNDAMENTO LEGAL:

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013, se consolida y fundamenta en la siguiente normatividad

1. Constitución Política de Colombia de 1991.
2. Leyes: 42 de 1993, 80 de 1993, 1150 de 2007, 87 de 1993, 190 de 1995, 489 de 1998, 734 de 2002, 850 de 2003, 1437 de 2011, 1474 de 2011
3. Decretos: 4632 de 2011, 0019 de 2012, 2641 de 2012.

4. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS:

MISION

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, independiente, que en cumplimiento de la Constitución, promueve, divulga y actúa como garante de los derechos humanos, la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan el ejercicio efectivo de los principios de la función pública.

VISIÓN

Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel nacional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y de comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Constituirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí.

5. PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

5.1. PRINCIPIOS

Dignidad, Oportunidad, Transparencia, Eficacia, Eficiencia, Celeridad, Publicidad, Contradicción, Participación, Equidad.

5.2. VALORES ETICOS

Respeto, solidaridad, responsabilidad, honestidad, pertenencia, lealtad, prudencia, servicio, tolerancia, bondad.



6. PLAN ESTRATEGICO INTITUCIONAL PEI - EJES ESTRATÉGICOS

- TRANSPARENCIA
- PROMOCIÓN Y PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS
- MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA

Efectividad de los servicios institucionales: Para garantizar la efectividad de los servicios que presta la Personería en atención primaria, se requiere:

Cumplimiento estricto de la normativa vigente y la doctrina institucional, manifiesta en las órdenes, circulares y directivas.

Oportunidad en la respuesta a los requerimientos, quejas, acciones jurídicas y derechos de petición.

Calidad y confiabilidad en el registro de datos y hechos que soportan la gestión de los procesos misionales.

Enfoque gerencial. En atención a las múltiples funciones asignadas a las Personerías en el campo de derechos humanos, colectivos y del ambiente, vigilancia administrativa y demás y los retos que le asisten en procura del cumplimiento de la ley, se considera de gran importancia la implementación de un enfoque gerencial en el direccionamiento y quehacer institucional.

El enfoque gerencial se hace explícito a partir de la consolidación del Sistema de Gestión Integral, la aplicación de conceptos, herramientas y metodologías gerenciales le permite a la institución consolidar una cultura organizacional orientada al ciudadano de resultados y al mejoramiento continuo.

Orientación al ciudadano: está encausada a brindar información clara sin dilataciones y evitando el mayor desgaste al ciudadano y a la institución, por ello se hace grandes esfuerzos en la consecución de recursos y personal idóneo que brinden la orientación adecuada y procure la satisfacción de las necesidades de la comunidad.

Gestión por resultados: capacidad de establecer objetivos y metas, ejecutar las actividades necesarias y hacerse responsable de los resultados obtenidos, lo cual supone la elaboración del sistema de indicadores de gestión, que precise el nivel de cumplimiento y logro institucional.

Orientación al mejoramiento continuo: capacidad de orientar la actuación individual y de equipo en una práctica de mejoramiento continuo de la gestión, centrado en la transparencia, informe de gestión y la eficacia en el manejo de los recursos públicos.

Talento humano competente y comprometido: el principal activo de una organización lo constituye las personas. En este sentido, es prioritario para la Personería continuar con el proyecto de la gestión del talento humano, y clima organizacional a partir de los siguientes criterios:

- Fortalecer el talento humano a través de procesos de formación y capacitación, evaluación del desempeño, promoción profesional, reconocimiento y bienestar laboral.
- Propender por el mejoramiento de la plataforma tecnológica que articule los sistemas de información y bases de datos, a fin de optimizar el tiempo de respuesta y la ejecución de los procesos.
- Estimular la identidad y pertenencia del conocimiento institucional como insumo fundamental en los procesos de planeación y prospectiva y así consolidar la cultura organizacional.

El logro de la visión y propósitos institucionales es posible mediante la gestión de una cultura soportada en los siguientes criterios:

- Apropiación y aplicación de los principios y valores institucionales.
- Transparencia en la administración de los recursos logísticos y financieros.

7. COMPONENTES DEL PLAN.

7.1. Aspectos Generales.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de

corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

En este marco, la Personería de Itagüí debe anualmente elaborar o ajustar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el siguiente contenido:

1. El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para identificar, analizar evaluar y controlar.
2. las medidas Antitrámites
3. la rendición de cuentas
4. los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento.

7.2. PRIMER COMPONENTE:

ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Personería de Itagüí ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos.

Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la Personería, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

Implementación de acciones para la administración del riesgo: La Personería implementará las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo

Publicación constante en la página web: La Entidad pública todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

7.3. SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

Supresión de trámites innecesarios: Es una prioridad del Ente de Control establecer de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página Web de la entidad, lo anterior con fundamento en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para el cumplimiento de los procesos Antitrámites vigentes o los que se llegaren a generar, el representante legal de la Personería y demás funcionarios, participarán activamente en la recomendación de modificación o supresión de trámites innecesarios.

Ventanilla Única: La Personería cuenta con una ventanilla única de radicación en cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el Acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de La Nación, el cual establece la estructura, la unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de correspondencia, de tal manera, que estos contribuyan al desarrollo de gestión documental y a la conservación de los archivos de gestión como componente histórico del que hacer de la institución.

7.4. TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO O INFORME DE GESTIÓN ANTE EL CONCEJO MUNICIPAL.

El tercer componente contiene las acciones que responden a la necesidad de mantener un ambiente de comunicación y a un empoderamiento de lo público, generando corresponsabilidad con la sociedad, en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en la institución a través del mecanismo de la rendición de cuentas o Informe de Gestión.

La Personería en cumplimiento a la ley 136 de 1994 rinde informe anualmente al Honorable Concejo de Itagüí, no obstante en aras de dar cumplimiento a uno de sus ejes estratégicos “LA TRANSPARENCIA”, presenta informe de gestión a la comunidad así:

Directa: Informe impreso que se distribuirá a los ciudadanos.

Virtual: en la página Web Oficial se publica el informe.

Redes sociales: se hace uso de este medio en donde la comunidad no sólo la regional sino la nacional y de otros países envían sus comentarios e interactúan.

Físico: El informe de gestión se distribuye a la población Itagüiseña.

7.5. CUARTO COMPONENTE

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Virtual: La Personería cuenta con su Página Web <http://www.personeraiitagui.gov.co>, en esta se encuentra información relacionada los servicios que presta en forma gratuita, y sus diferentes planes (Plan Estratégico Institucional, plan de acción, plan de compras o adquisiciones, Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Auditorías)

Telefónica: Cuenta con la línea telefónica 376-48-84, direccionada a las diferentes dependencias, en donde se establece relaciones de respeto ciudadano-funcionario, e igualmente se le informa del portafolio de servicios.

Presencial: Se cuenta con un grupo de profesionales en Atención al Ciudadano, encargados de atender, asesorar y coadyuvar en los diferentes escenarios en que se vean inmersos en temas de las diferentes ramas del derecho (civil, laboral, penal, administrativo, entre otros), de igual manera se elaboran derechos de petición, acciones de tutelas, desacatos.

Buzón de QRS: En la sala de atención al público está ubicado el buzón de quejas, reclamos y sugerencias con su respectivo formato, permitiendo al ciudadano de manera instantánea dar a conocer las presuntas irregularidades que se presenten en la atención así como las sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio.

Virtual: Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus inquietudes enlazada con el correo electrónico info@personeraiitagui.gov.co

Formación ciudadana: En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, la Personería forma a los ciudadanos en diferentes temas tales como: Mecanismos de participación, Veedurías ciudadanas en los diferentes contextos (servicios Públicos, contratación, espacio público), Derechos Humanos, resolución de conflictos, gobierno escolar, convivencia en familia, entre otros. Estas capacitaciones se hacen con el

acompañamiento de profesionales expertos, además con los propios funcionarios de la Personería.

Mecanismos de participación ciudadana: a los ciudadanos se les facilita el conocimiento y discusión de los ciudadanos sobre temas de interés general de manejo de la Personería Municipal, ejerciendo la vigilancia y control a través de las Veedurías Ciudadanas, organizaciones comunitarias, o en forma personal.

Contratación: en los procesos de invitación pública de mínima cuantía se le permite al oferente interactuar en el proceso mediante la etapa de observaciones y aclaraciones.

8. ANEXO 1. Matriz de Riesgos de Corrupción

E/P: Patricia Ferraro Gallo, Secretaria General
R/: Keny Willer Giraldo Serna, Personero Municipal
Gabriel Ángel Restrepo Bustamante, Jefe Oficina de Control Interno