

PLAN DE ANTICORRUPCIÓN

ATENCIÓN AL USUARIO

(Ley 1474 de 2011)

2015

INTRODUCCION

El presente documento contiene el marco de referencia para la definición del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente en la lucha contra la corrupción, para mitigar los riesgos en los diferentes procesos adscritos.

En nuestro Manual Anticorrupción y participación de la ciudadanía, pretendemos velar por generar mecanismos asertivos en la lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad dirigiéndonos a un "CAMINO HACIA LA EXCELENCIA". En todas las acciones de la Personería Municipal de Dosquebradas se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rigue a la Entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario.

Se concluye que el Plan Estratégico, de esta administración está enfocada a la participación ciudadana y especialmente la proyección de la Personería en el Municipio de Dosquebradas. Con la oportunidad de interactuar en diferentes escenarios: escuelas, colegios, universidades, empresas (privadas-públicas), iglesias, medios de comunicación, comunidad en general, otros, dependencias de la alcaldía, institutos descentralizados, entre otros, o que permitirá no solo socializar la propuesta, sino también aprovechar para dar a conocer la PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, como lo hacemos en las brigadas que realizamos en nuestro Municipio dando a conocer los servicios que prestamos en diversos campos y por ende acercándonos más a la comunidad.

En cumplimiento en el artículo 73 y lo previsto en el capítulo sexto "Políticas Institucionales y Pedagógicas de la Ley 1474 del 2011" "Estatuto Anticorrupción", la Personería Municipal de Dosquebradas, diseña y atiende dicha estrategia en su cuatro componentes como:

1. Mapa de riesgos de corrupción.
2. Medidas Antitrámites.
3. La rendición de cuentas y
4. Los mecanismos para la atención al ciudadano.

Resulta importante resaltar que dicha metodología define instrumentos innovadores respecto de la forma en que las entidades públicas se comunican con la comunidad, facilitando el acceso y comprensión de la información, con el claro objeto de afianzar la confianza entre los ciudadanos y las instituciones públicas, y por ende, los fines esenciales del Estado.

FUNDAMENTO LEGAL

De acuerdo a la normativa existente **Ley 1474 de 2011**, "Por la cual se dictan normas

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación, y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” y su Decreto reglamentario 2641 de 2012, y los diferentes programas implementados por el Gobierno Colombiano, especialmente el programa de lucha contra la corrupción liderada por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, entidad que ha expedido documento denominado, **“Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”**, que sirve como un instrumento de planeación y gestión en las entidades públicas, permitiendo combatir varios frentes de acuerdo a la utilización de diferentes estrategias, las cuales pueden ser articuladas al Modelo Estándar de control Interno MECI, y que nos permitimos construir el PLAN ANTICORRUPCIÓN, de la entidad con el fin de implementar acciones encaminadas a combatir y reducir los diferentes riesgos de incidentes en hechos de la corrupción que diezman y disminuye el cumplimiento de los fines y objetivos del Estado Colombiano y de la Personería Municipal de Dosquebradas.

INFORMACION GENERAL DE LA ENTIDAD

La Personería de Dosquebradas es una entidad de derecho público, el cual ejerce, entre otras, funciones de Ministerio Público en lo local; Defensor del Pueblo; Veedor Ciudadano; encargado de la Guarda y Promoción de los Derechos Humanos; la Protección del Interés Público y la Vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas del orden municipal y de acuerdo a la Ley 617/2000 se le dan funciones de Veedor del Tesoro.

La dirección oficial de la Institución en el municipio de Dosquebradas, Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209, teléfono 3228460 – FAX 3228254; e-mail: personeriadosquebradas@gmail.com

RESEÑA HISTORICA

El origen de las Personerías como defensoras de los intereses de la comunidad se remonta casi al mismo momento en que la sociedad se organiza como Estado y conforma el aparato de control social que salvaguarda los intereses de la misma sociedad.

En Roma, se conocieron Instituciones con rasgos característicos de las personerías. Los “curiosi” eran personas sin funciones judiciales encargados de vigilar el cumplimiento de los derechos del emperador.

Pero la que más se acercó fue la del defensor “civitatis”, quien defendía a los ciudadanos contra las arbitrariedades de los funcionarios. En la Edad Media se conocían las personerías con funciones fiscales o como parte en los procesos penales. En España, existió un procurador adscrito que tenía la misión de denunciar los delitos contra la administración pública y de justicia, y representar a la sociedad en las causas

municipales.

Durante la República, la Ley del 11 de Marzo de 1825, al reglamentarse la organización de las municipalidades se incluyó al procurador municipal, encargado de representar los intereses municipales.

En 1830, con la Ley Orgánica del Ministerio Público, se dispuso que los síndicos personeros formaran parte del Ministerio Público. La Ley 3ª de 1848, Ley Orgánica de la Administración y Régimen Municipal, estableció que el presidente del Consejo Municipal ejercería las funciones de personero, y en 1850 se asignó el nombramiento y remoción de los personeros a los Consejos Municipales y se autorizó su concurrencia a las sesiones del cabildo con voz pero sin voto.

La Ley 11 Art. 1º de 1986 consagró al personero como defensor del pueblo o veedor ciudadano, y concretó sus funciones de Agente del Ministerio Público. Finalmente, la Ley 3ª Art. 02 de 1990, amplió el período a dos años, contados a partir del primero de Septiembre de 1990 y complementó sus funciones como defensor del pueblo y de los derechos humanos.

Luego, la Ley 136 de 1994 Art. 168 (...) "Las Personerías del Distrito Capital, Distritales y Municipales, cuentan con autonomía presupuestal y administrativa. En consecuencia, los personeros elaborarán los proyectos de presupuesto de su dependencia, los cuales serán presentados al Alcalde dentro del término legal, e incorporados respectivamente al proyecto de presupuesto general del municipio o distrito, el cual sólo podrá ser modificado por el Concejo y por su propia iniciativa. Una vez aprobado, el presupuesto no podrá ser objeto de traslados por decisión del Alcalde" (...) y el Art. 70 de 1994 (...) "A partir de 1995, los personeros serán elegidos por el Concejo Municipal o Distrital, en los primeros diez (10) días del mes de enero del año respectivo, para períodos de tres años, que se iniciarán el primero de marzo y concluirán el último día de febrero" (...) dicha Ley hizo más directa su dependencia del Ministerio Público.

La Ley 1031 de 2006 por la cual se modifica el período de los Personeros Municipales, Distritales y el Distrito Capital; y en su Art. 1º (...) A partir de 2008 los Consejos Municipales o Distritales según el caso, para períodos Institucionales de cuatro (4) años, elegirán Personeros Municipales o Distritales, dentro de los primeros diez (10) días del mes de Enero del año siguiente a la elección del correspondiente Consejo. Los Personeros así elegidos, iniciarán su período el primero (1º) de Marzo siguiente a su elección y lo concluirán el último día del mes de Febrero. Podrán ser reelegidos, por una sola vez, para el periodo siguiente" (...)

La ley 1551 de 2001 "Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios" y en su Art. 35 modificó el Art. 170 de la Ley 136 de 1994 quedando así: (...) "Los Consejos Municipales o Distritales según el caso, elegirán Personeros para periodos Institucionales de cuatro (4) años, dentro de los diez (10)



primeros días del mes de enero del año en el que inicia su periodo constitucional, precio concurso público de méritos que realizara la Procuraduría General de la Nación, de conformidad con la Ley vigente. Los Personeros así elegidos, iniciarán su periodo el primero de marzo siguiente a su elección y lo concluirán el último día del mes de febrero del cuarto año. *El texto subrayado fue declarado INEXEQUIBLE por la Corte Constitucional mediante Sentencia C-105 de 2013.*

Posteriormente la Ley 617 Art. 24 dio al Personero Atribuciones como Veedor del Tesoro.

MISION

LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, está Instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales; para la Guarda y Promoción de los Derechos Humanos, de la Protección del Interés Público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.

Atenderá y apoyará en forma permanente y personalizada los requerimientos de la comunidad, con criterios de compromiso social, equidad, oportunidad, efectividad y mejoramiento continuo; propendiendo por el crecimiento integral de sus servidores. Esto encausado bajo el lema **“UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”**.

VISION

LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS, será reconocida en el Municipio y niveles Departamental y Nacional como una Institución Líder, por su contribución al respeto de los **DERECHOS HUMANOS, LA PROMOCION Y LA VIGILANCIA DE LA MORALIDAD Y ETICA PUBLICA**. Su gestión será realizada por personal calificado, bajo los lineamientos de un sistema de calidad.

PRINCIPIOS Y VALORES DE LA PERSONERIA DE DOSQUEBRADAS

Los principios y valores que orientan el actuar de los funcionarios (as) de la Personería Municipal de Dosquebradas, están enmarcados en el Código de Ética, los cuales deben ser asumidos como pautas orientadoras de la conducta de los servidores públicos de la Personería de Dosquebradas, independientemente de su nivel jerárquico y su forma de vinculación. Los cuales son:

PRINCIPIO DE RESPETO

Es la acción e intención, en todo fin y en todo medio, de tratar siempre a cada uno, a ti mismo y a los demás, con el respeto que le corresponde por su dignidad y valor como persona.



La entidad cumple con sus compromisos y obligaciones con los clientes internos, externos y grupos de interés, propiciando espacios de participación ciudadana. Asume con calidad el servicio y la atención a la comunidad como prioridad en su gestión administrativa.

Reconoce los derechos del otro y trabaja para lograr el fortalecimiento y mejoramiento continuo de sus competencias y obligaciones.

PRINCIPIO DE INTEGRIDAD

Es comportarme en todo momento con la honestidad de un auténtico profesional, tomando todas mis decisiones con el respeto que me debo a mi mismo, de tal modo que me haga así merecedor de vivir con plenitud mi profesión.

PRINCIPIO DE JUSTICIA

Es tratar a los otros tal como les corresponde como seres humanos; ser justo, tratando a la gente de forma igual. Es decir: tratando a cada uno de forma similar en circunstancias similares.

Las acciones de los funcionarios para la satisfacción de las demandas de la comunidad, se orientarán hacia la generación de bienes y servicios de calidad suministrados de forma equitativa, buscando siempre el beneficio de todos los ciudadanos.

PRINCIPIO DE UTILIDAD

Es dar por supuesto que tanto en tu actuación como en tu intención trata a la gente con respeto, es elegir siempre aquella actuación que produzca el mayor beneficio para el mayor número de personas.

VALORES

Los valores éticos son cualidades que otorgamos a formas de ser y de actuar que les hace deseables como características nuestras y de los demás, dado que son básicas en la construcción de una convivencia democrática, en el marco de los derechos humanos.

RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA, COMPROMISO, SOLIDARIDAD, LEALTAD, SERVICIO, HONESTIDAD, EFICIENCIA Y PARTICIPACION

RESPONSABILIDAD

Es asumir y hacerse cargo de sus actos y omisiones, en el ejercicio de sus funciones; actuar de acuerdo al interés de la entidad y del municipio y no al interés de particulares.

Los servidores de la Personería se desempeñan de manera honesta, con los deberes que les han confiado. Asumiendo la importancia de su papel dentro de la entidad y el desarrollo de la comunidad.

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

TRANSPARENCIA

Dejar ver, sin duda ni ambigüedad, comportamiento y las acciones de todos los funcionarios de la entidad se caracteriza por ser claras e integras en sus relaciones con los distintos sistemas de interacción.

COMPROMISO

Trabajar para el cumplimiento óptimo de la Misión y Visión de la entidad, orienta sus funciones al cumplimiento de las metas previstas en el plan de acción.

Asume su compromiso con pertenencia frente a la comunidad con actitud responsable y aportar soluciones.

SOLIDARIDAD

Aunar esfuerzos en las causas, proyectos y dificultades.

Actúa de manera coordinada, buscando siempre la satisfacción de las necesidades de la comunidad, y en particular de los sectores más vulnerables.

LEALTAD

Cumplimiento de la exigencia legal, de la fidelidad y el honor.

Los funcionarios públicos de la Personería, cumplimos y promovemos la lealtad en nuestro entorno y nos sentimos orgullosos de trabajar en la administración de este municipio.

SERVICIO

Ejercicio que busca responder a la satisfacción de necesidad colectivas.

La entidad mejora el sistema de información para los usuarios, atiende a la comunidad de manera adecuada y busca siempre dar una respuesta a sus necesidades, fortaleciendo el sistema de quejas, peticiones, sugerencias, reclamos o denuncias.

HONESTIDAD

Honradez en el actuar.

La entidad trabaja por generar confianza con sus comunidades, reconociendo los errores y equivocaciones, buscando siempre cumplir con sus compromisos y obligaciones pactadas.

EFICIENCIA

Lograr un propósito con el uso de menor tiempo y recursos.

Es incrementar su potencial para la consecución de sus objetivos mediante la

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com



incorporación de procesos, ejercicios de planificación y el desarrollo permanente de su talento humano.

PARTICIPACION

Abrir espacios para que otros hagan parte de las actividades.

Promueve (promover la participación es una condición indispensable para consolidar el trabajo mancomunado entre la administración y la comunidad) herramientas para acercarse a los ámbitos locales. Fortalece los procesos para las convocatorias públicas y desarrolla mecanismos de retroalimentación información y divulgación con los diferentes sectores del municipio.

POLITICA DE CALIDAD

LA PERSONERIA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS tiene como política de calidad garantizar la prestación de servicios básicos y complementarios a la comunidad Dosquebradense, con eficacia, eficiencia, en los términos de la Constitución y la Ley, promoviendo estrategias, generando un desarrollo ordenado y sostenible, comprometida con una cultura de mejoramiento continuo como apoyo a la competitividad del Municipio.

Nuestro compromiso se extiende, además, en ejercer una adecuada vigilancia y control respecto de las actuaciones de los Servidores Públicos del orden Municipal, en una búsqueda constante de la defensa del patrimonio público, evitando el detrimento del erario estatal. Para el cumplimiento de nuestra política de calidad, daremos un manejo transparente, pulcro y adecuado a los recursos económicos con los que contamos para el ejercicio de nuestras funciones y procuraremos siempre el mejoramiento continuo de nuestras actuaciones, en las que deberá brillar con luz propia la eficiencia y eficacia”.

Es así como los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas, con miras a obtener una adecuada prestación del servicio, nos trazaremos como estrategias para lograr los objetivos establecidos, que cada una de nuestras actuaciones sea realizada con:

RESPETO

En reconocimiento a que todos los seres humanos somos diferentes y en virtud del hecho que cada persona tiene y presenta diferentes clases de problemas, dificultades y expectativas, comprenderemos y aceptaremos a cada quien como es y le daremos una adecuada atención sin importarnos en que situación se encuentre, a que raza o credo pertenezca y mucho menos tendremos en cuenta su filiación política.

A todos y cada uno de nuestros usuarios tratemos con el respeto que quisiéramos a nosotros se nos brindará.

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

TOLERANCIA

Es un aspecto muy ligado con el respeto, pues todo funcionario debe entender y aceptar que todas las personas no piensan igual y por ello las diferencias existen; esta es la razón que nos lleva a pregonar en nuestras actuaciones la tolerancia hacia los demás, que implica tomarse el tiempo, primero para escuchar al ciudadano y segundo para explicarle lo que no comprenda.

COMPROMISO

Los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas estarán motivados para entregar lo mejor de cada cual con el único propósito de enaltecer la labor que se nos ha encomendado.

PARTICIPACIÓN

La expresión de las ideas y opiniones, antes de contrariarnos debe enriquecernos; contar con ciudadanos inquietos, decididos a colaborar con nosotros debe llenarnos de orgullo por la confianza que nos depositan y a la vez debe servirnos de punto de apoyo, para poder lograr nuestras metas y objetivos.

No cerraremos nuestras mentes a las opiniones que vengan a enriquecer las labores que efectuaremos.

IMPARCIALIDAD

Todas y cada una de las actuaciones que se adelantan por los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas debe primar el derecho a la Igualdad; tratar igual a lo igual y desigual a lo desigual, sin proporciones tendenciosas.

CONFIDENCIALIDAD

El derecho que cada ciudadano tiene a su privacidad, implica que el funcionario público que conozca de su caso debe actuar con suma cautela, respecto de la información que le es suministrada, procurando siempre afectar esa intimidad del usuario en lo más mínimo.

Por obvias razones nuestra actividad como Ministerio Público, estará sujeta al marco legal que regula la reserva en las actuaciones disciplinarias.

CELERIDAD EN LOS PROCESOS

Se ha dicho que una justicia que no llega a tiempo se convierte en la peor de las injusticias.

La Personería Municipal de Dosquebradas, en relación con los procesos disciplinarios que adelante se propone la siguiente meta:

En todo caso nos proponemos que en un cien por ciento (100%) no exista ningún vencimiento de términos en nuestras investigaciones disciplinarias.

SERVICIO ATENTO Y OPORTUNO A LA COMUNIDAD

Será la misma comunidad a quien atendemos diariamente en las instalaciones de la Personería Municipal quien nos evaluará críticamente sobre la calidad de la atención que les dispensamos.

ACCIONES POPULARES

Realizaremos, como lo hemos hecho hasta ahora, una labor seria respecto de la guarda de los derechos e intereses colectivos de los Dosquebradenses, para lo cual tomaremos las herramientas que la Constitución Política pone a nuestro alcance, como lo es la interposición de las ACCIONES POPULARES a favor de la colectividad.

VEEDURIAS CIDADANAS

La Personería Municipal de Dosquebradas, se propone constituir al menos una veeduría por comuna y corregimiento que existen en nuestra ciudad, con el fin que éstas organizaciones sirvan de puente entre nuestra institución y la comunidad, para así optimizar la comunicación y poder llevar adelante un adecuado proceso de control de las inversiones estatales.

OBJETIVOS DE CALIDAD

1. Satisfacer a la comunidad a través de la prestación de un buen servicio.
2. Lograr el compromiso de todo el equipo humano.
3. Actuar en los términos de la constitución, la ley y los acuerdos.
4. Generar confianza en la ciudadanía en general.
5. Promover el desarrollo institucional.
6. Mejorar continuamente.
7. Alcanzar la competitividad de la Entidad.

OBJETIVO ESTRATÉGICO DE APOYO

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

OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CUIDADANO

1. Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción.
2. Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción.
3. Mejorar la atención y el servicio al ciudadano.
4. Realizar seguimientos periódicos
5. Dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

LINEAMIENTOS ESTRATEGICOS DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y ATENCION AL CUIDADANO

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriodosquebradas@gmail.com

www.personeriodosquebradas.com

El Plan de lucha Anticorrupción y del servicio al ciudadano, están enmarcados en las dimensiones estratégicas que adopta nuestra Entidad en su Plan Institucional de Lucha Anticorrupción y Atención al Ciudadano, el desarrollo de este y sus componentes se pueden visualizar en la página Web institucional, sin embargo se presenta esquemáticamente las dimensiones estratégicas y sus objetivos.

FUNDAMENTO LEGAL

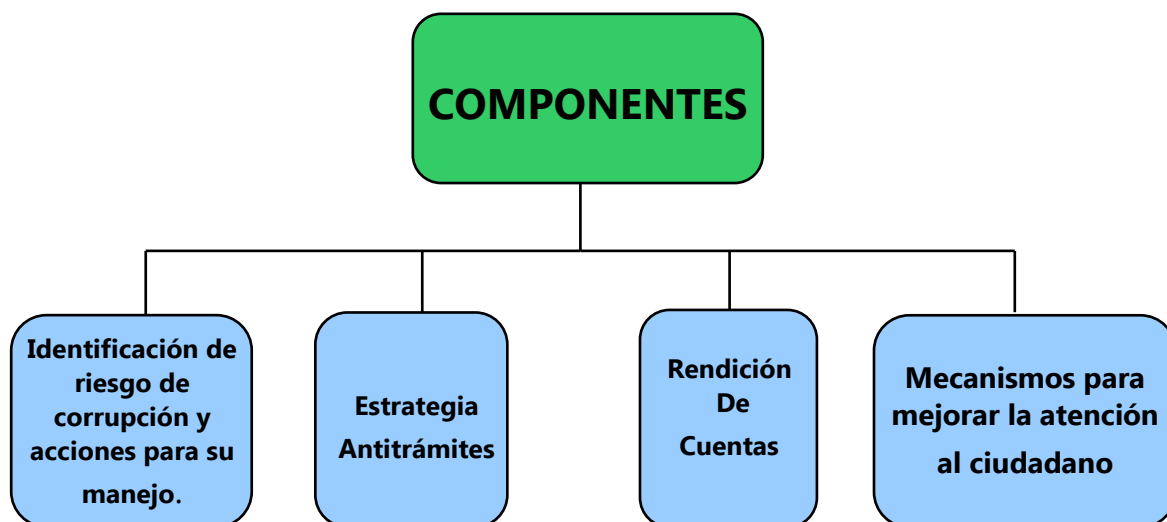
El presente Plan Anticorrupción tiene sustento legal en las normas que se presentan a continuación:

NORMATIVA	DESCRIPCIÓN
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
Decreto 2623 de 2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
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.
Ley 4632 de 2011	Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción y se dictan otras disposiciones.
Decreto 19 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 734 de 2012	Por el cual se reglamenta el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública y se dictan otras disposiciones.
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.

COMPONENTES DEL PLAN

Este componente establece los criterios generales para la prevención de los riesgos de corrupción de las entidades, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

A continuación se cita una ilustración, sobre los cuatro (4) componentes que dan base a la estrategia:



1. PRIMER COMPONENTE.

1.1 ESTRATEGIA DE IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO:

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de estrategias para evitarlos o prevenirlos.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con un Manual de control Interno, el cual integra el Manual de Anticorrupción y Atención al Ciudadano, lo que facilita administrar y controlar los riesgos que se puedan presentar en los diferentes procesos que se adelantan la Entidad, relacionados en el Mapa de procesos.

Con el fin de garantizar la continuidad y sostenibilidad de los servicios, analizando las

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

características del entorno, así como los factores que representan vulnerabilidad en su actuar; se deben identificar, valorar y controlar el riesgo de todos los procesos institucionales que puedan impedir el buen cumplimiento de la misión y objetivos institucionales. Esta herramienta, facilita establecer los factores críticos y estratégicos de la gestión misional y administrativa, todos considerados de alto impacto, con medidas para su mitigación y supervisión permanente.

En el Mapa de Riesgos de Corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas, se relacionan los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y por ende, se pueden lesionar los intereses de la Personería Municipal de Dosquebradas.

La implementación del Mapa de Riesgos esta a cargo de cada líder de los procesos correspondientes, el comité de Control Interno se encarga de su verificación y seguimientos periódicos.

1.2 ANÁLISIS DEL RIESGO

1.2.1 PROBABILIDAD DE MATERIALIZACIÓN DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La evaluación del riesgo es probablemente el paso más importante en un proceso de elaboración del Plan Anticorrupción, y también el paso más difícil y con mayor posibilidad de cometer errores. Una vez que los riesgos han sido identificados y evaluados, los pasos siguientes serán, prevenir que ocurran, protegerse contra ellos y mitigar sus consecuencias.

El análisis del riesgo busca determinar el grado en el cual se puede materializar un evento de corrupción. Teniendo en cuenta la Guía para la Administración del Riesgo del Departamento Administrativo de la Función Pública, para la materialización de los riesgos de corrupción se considerarán los siguientes criterios: (1) **Casi seguro:** se espera que el evento ocurra en la mayoría de las circunstancias y (2) **Posible:** el evento puede ocurrir en algún momento.

En la terminología de gestión del riesgo; *“la probabilidad hace referencia a la oportunidad de que algo suceda, medio o determinado de manera objetiva (basado en hechos históricos) o subjetiva (bajo criterios de experiencia o experticia de quien analiza).*

Para el análisis propuesto, el impacto de la materialización de un riesgo de corrupción es único, por cuanto lesiona la imagen, la credibilidad, la transparencia de las entidades y del Estado, afectando los recursos públicos, la confianza y el cumplimiento de las funciones de la administración, siendo por tanto inaceptable la materialización de un riesgo.

1.3 VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN

Luego de identificar los riesgos de corrupción, la entidad debe establecer los controles teniendo en cuenta: (1) **Controles preventivos**, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (2) **Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron, en caso de materializarse.

Basados en la Guía para la Administración del Riesgo (DAFP-2011), se presenta el siguiente modelo, el cual adoptamos para la valoración de riesgo de corrupción.

Anexo 1. Cuadro 1 “VALORACIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN”

De acuerdo al resultado del análisis de valoración del riesgo, el responsable de cada proceso, deberá revisar y controlar periódicamente los factores que generan riesgo, y determinar si es pertinente establecer nuevos controles o medidas adicionales, con el fin de evitar o prevenir el riesgo.

La Personería Municipal de Dosquebradas implementa un Sistema de administración de Riesgos Anticorrupción, y pone en marcha acciones para el buen funcionamiento de todas sus partes; para esto los líderes de cada proceso atenderán los siguientes parámetros:

- Aplicar controles, tener políticas claras y establecer orden administrativo.
- Utilizar los recursos de la entidad con eficiencia.
- Rendir las cuentas en las fechas establecidas y con criterio de autocontrol.
- No usar las normas de acuerdo a la Ley sin interés particular.
- Garantizar el manejo adecuado de los recursos.
- Cumplir los objetivos de los procesos, y lograr los propósitos institucionales.

1.4 POLÍTICA DE ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Personería Municipal de Dosquebradas en su compromiso misional de velar por la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales para la guarda y promoción de los derechos humanos de los ciudadanos, la protección del interés público y como veedor del tesoro, propenderá para que todas estas directrices se consoliden de manera eficiente y eficaz, buscando la efectividad de sus procesos, siempre será responsable por el buen uso de los recursos públicos tanto de manera interna como la administración central.

La entidad cuenta con un mapa de riesgos dado según sus procesos, donde se describen e identifican sus causas, también cuenta con los medios de información pertinentes y necesarios para la divulgación de los eventos mas relevantes y concernientes a la comunidad.

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

- Página Web.
- Blogs.
- Cartelera Institucional.
- Rendición de cuentas.
- Buzón de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

La Personería de Dosquebradas adelanta las investigaciones pertinentes y oportunas que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a las entidades competentes.

1.5 SEGUIMIENTO DE LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Teniendo en cuenta que la dinámica con la que se desenvuelve la corrupción puede variar y sofisticarse, haciendo más difícil su detección o incluso impidiéndolo; para mitigar este efecto en nuestra Entidad, los líderes de cada proceso deberán realizar permanentemente las causas del riesgo de corrupción identificados, y seguimiento a los mapas de riesgo por lo menos tres (3) veces al año, esto con corte a Abril 30, Agosto 31 y Diciembre 31, tal como lo recomienda el Departamento Administrativo de la Función Pública.

1.6 MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Una vez realizado el proceso para identificar los riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos, se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Dosquebradas.

A continuación se presenta el modelo elaborado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptado por la Personería Municipal de Dosquebradas, para consolidar los hechos de corrupción y las medidas para prevenirlos y evitarlos.

Anexo 2. Cuadro 2 “**MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN**”

1.7 MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Con la Ley 1474 de 2011, se logró abrir un espacio para que la ciudadanía ejerza control social, participativo y oportuno. La Personería Municipal de Dosquebradas, ha diseñado las siguientes estrategias que permiten dar seguimiento y control a los servicios y el trámite que realiza la Entidad. Cuenta con un Sistema Interno de Control, definido por procesos y procedimientos; con un Mapa de Riesgos por Procesos, donde los identifica, describe sus causas, analiza los riesgos, realiza una valoración de estos, unas políticas, hace seguimiento y establece unos indicadores.

La Personería Municipal de Dosquebradas cuenta con los medios externos informativos,

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

donde se divulgan los planes, programas y proyectos institucionales, pagina web, blog, un buzón de sugerencias, al interior cuenta con la cartelera institucional y circulares informativas.

Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en la página Web de la Personería Municipal de Dosquebradas en el enlace PETICIONES QUEJAS Y RECLAMOS se cuenta con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los servidores públicos.

2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRAMITES

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública; busca facilitar e acceso a los servicios que brinda la administración pública. Cada entidad debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado. No cabe duda de que los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la administración pública.

En efecto, a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción, materializados en exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Así las cosas, una estrategia de lucha contra la corrupción debe incluir, como eje fundamental, mecanismos encaminados a la racionalización de trámites, que permitan:

- Respeto y trato digno al ciudadano, rompiendo el esquema de desconfianza para con el Estado.
- Contar con mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de la buena fe.
- Facilitar la gestión de los servidores públicos.
- Mejorar la competitividad del país.
- Construir un Estado moderno y amable con el ciudadano.



2.1 LINEAMIENTOS GENERALES

La Personería Municipal de Dosquebradas busca que todos los trámites, procedimientos y servicios de la Entidad tengan por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de los ciudadanos que acuden a la Entidad, así como facilitar su relación, de conformidad con los principios previstos en la Constitución Política.

Además de tener un propósito de mejoramiento continuo, la Personería Municipal de Dosquebradas se encuentra comprometida en ejecutar acciones de carácter normativo e instrumental, tendientes a identificar y racionalizar los procesos que involucren directamente el acceso de los ciudadanos, con el fin de prestar un mejor servicio.

Se ha trabajado continuamente en la promoción de la confianza entre los ciudadanos y las entidades públicas y por ende del Estado, aplicando el principio de la buena fe, el fortalecimiento del sistema de control interno, para lograr la excelencia en el cumplimiento de sus funciones y la prestación de sus servicios.

Así mismo la Personería Municipal de Dosquebradas ha desarrollado unas estrategias fundamentadas en tres importantes pilares, definidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública así;

Racionalización de Trámites: La racionalización es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización de servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

Estandarización: La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

Eliminación: Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- ↘ Modernización en las comunicaciones.
- ↘ Relación entre entidades.
- ↘ Aumento de puntos de atención.
- ↘ Consultas entre áreas o dependencias de la entidad.
- ↘ Reducir tiempo en puntos de atención.
- ↘ Seguimiento del estado del trámite por Internet y teléfonos móviles.

Automatización: Es el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software, y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

2.2 ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La Personería Municipal de Dosquebradas, con la implementación del sistema de calidad, la racionalización de procedimientos internos mediante el desarrollo de estrategias efectivas diseñadas para facilitar la gestión de la Entidad, pretende:

- Mejorar la capacidad de ejecución orientado en la racionalidad, la economía de procesos y la efectividad de las acciones reduciendo plazos y costos.
- Facilitar al ciudadano que acude a las instalaciones de la Personería Municipal de Dosquebradas la realización de sus trámites y el acceso a la prestación del servicio público.
- Revisar de manera periódica los procesos institucionales con miras a mejorar trámites y procedimientos administrativos.
- Garantizar a la ciudadanía el acceso a la información de manera clara, oportuna y actualizada.
- Garantizar al ciudadano en forma real, oportuna y efectiva la información institucional.
- Actualizar de forma permanente la pagina web, con la información relacionada con todos los temas de interés para la población.
- Actualizar la plataforma tecnológica de acuerdo a la dinámica institucional.
- Recepcionar, quejas y reclamos presentados por la ciudadanía y su correspondiente seguimiento.
- Fomentar la vocación del servicio en la conducta de los funcionarios de la

Entidad, lo que demuestre en el ejercicio de su función, el deseo permanente de satisfacer las necesidades de los ciudadanos brindando la mejor atención y calidad de servicio, logrando alcanzar las expectativas de los ciudadanos.

La Personería Municipal de Dosquebradas ha establecido como prioridad contra la corrupción, la recuperación de los valores y principios y es así como la conducta de los funcionarios de la Entidad y demás personas que presentan sus servicios directa e indirectamente deben ser honestos e íntegros, tanto en sus tareas diarias como en su conducta personal.

La Personería Municipal de Dosquebradas ha creado, y sus funcionarios han aplicado y fortalecido el código de ética, para lograr una armoniosa relación con sus usuarios.

Anexo 3. **"CODIGO DE ETICA PERSONERÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS"**

2.3 BENEFICIOS DE LA IMPLEMENTACIÓN DE LAS FASES DE RACIONALIZACIÓN.

- Disminución de tiempos muertos, contactos innecesarios del ciudadano con la Entidad y costos para el ciudadano.
- Condiciones favorables para realizar el trámite al visitante.
- Disminución de tramitadores y/o terceros que se benefician de los usuarios.
- Incremento de niveles de seguridad para los ciudadanos y para los funcionarios de la Entidad.

3. TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

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 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.

Por su importancia, se requiere que las entidades elaboren una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas como órgano de vigilancia y control, asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de:

- Página Web.
- Medios y canales de comunicación dispuestos.
- Elementos de planeación institucional.
- Informes de gestión.

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

- Indicadores.
- Resultados de vigencia anterior y evaluación de sus planes y proyectos.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía debe ser un ejercicio permanente que se orienta a afianzar la relación Estado – ciudadano, derechos y deberes, individuo sociedad.

La Personería Municipal de Dosquebradas, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación para la rendición de cuentas:

INSTRUMENTO	OBJETIVO	MEDIO DE PUBLICACIÓN
Información general de la Entidad.	Presentar toda la información relacionada con el cumplimiento de la misión.	Página Web
Plan Estratégico Institucional.	Dar a conocer el Plan Estratégico de la Entidad para un periodo de 4 años.	Página Web
Planes de acción.	Identificar los compromisos de cada área de la Entidad.	Página Web
Ejecución Plan de Acción.	Presentar al ciudadano el cumplimiento de cada una de las actividades a las que se comprometieron los funcionarios de la Entidad.	Página Web
Planes de Compra.	Dar a conocer las compras que tiene prevista por la Entidad.	Página Web
Presupuesto y Estados Contables.	Presentar la información contable de la Entidad.	Página Web

El Personero Municipal de Dosquebradas con su equipo de trabajo, realiza la rendición de cuentas, y adicionalmente cumple con las siguientes funciones:

- Identifica las necesidades de información de la población.
- Define el cronograma de actividades necesarias para la consolidación de la información de la rendición de cuentas.
- Establece los mecanismos de participación de la comunidad en la rendición de cuentas e informes de gestión.

- Actualiza constantemente la información de la página Web de la Entidad.

4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

EL componente de Atención al Ciudadano, es liderado por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Los objetivos de este programa buscan mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

4.1 DESARROLLO INSTITUCIONAL PARA EL SERVIDOR AL CIUDADANO.

La Personería Municipal de Dosquebradas, en concordancia con los lineamientos propuestos por el Programa de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, realiza las siguientes actividades:

- Define y difunde el portafolio de servicios.
- Implementa procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano.
- Optimiza la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Mide la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.
- Identifica necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Establece procedimientos, diseña espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes, adultos mayores, desplazados y víctimas de la violencia.

Este proceso está dedicado explícitamente a la atención de forma directa al ciudadano, a la protección de los Derechos Humanos, la Participación Ciudadana y la Defensa del Interés público y orientada a resultados eficientes y eficaces.

4.2 ESTANDARES PARA LA ATENCIÓN DE PQRS

Los parámetros básicos que deben cumplir las dependencias encargadas de la gestión de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos de las entidades públicas, para el cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011; estos parámetros se han desarrollado de manera coordinada con el Programa Nacional al Ciudadano, el Programa de Gobierno en Línea y el Archivo General de la Nación.

En la Personería Municipal de Dosquebradas, se ha interiorizado la cultura de la gestión de las PQRS y se ha dado el trámite establecido para este tipo de información y

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com

solicitudes.

4.3 GESTIÓN

La Personería Municipal de Dosquebradas tiene como objetivo plantear los protocolos de atención a la ciudadanía y definir en todos ellos una semejanza en el trato y prestación de servicio por parte de los funcionarios de la Entidad; a continuación se describen los canales que la Personería Municipal de Dosquebradas ha propuesto:

4.3.1 CANAL PRESENCIAL

Se entiende este esquema de atención cuando el funcionario de la Entidad tiene al frente al ciudadano, así mismo, cuando los ciudadanos acuden a la Personería Municipal de Dosquebradas para acceder a los servicios que se ofrecen para ellos.

La Personería Municipal de Dosquebradas está ubicada en la Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 2 oficinas 208-209 Teléfono (6) 3228460 – FAX 3228254, e-mail: personeriodosquebradas@gmail.com.

Con horario de atención Lunes a Jueves de 8:00 am a 12:00 y de 2:00 pm a 6:00 pm, y Viernes de 7:00 am a 4:00 pm en jornada continua.

Al recibir a la ciudadanía de manera presencial, los funcionarios deberán cumplir con los siguientes parámetros de atención a la ciudadanía:

- **La voz:** Debe ser de tono enérgico, modulada y con una correcta vocalización para que el mensaje a entregar sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal, siendo la percepción que tiene la ciudadanía de la Entidad. Esta debe ser acorde con la imagen corporativa.
- **Expresividad en el rostro:** Es fundamental mirar a la ciudadanía, mostrando interés, actitud de escucha y seguridad en la información que se esta dando.
- **La postura:** No debe ser rígida ni forzada debe permitir mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

4.3.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS CON MOVILIDAD REDUCIDA, ADULTO MAYOR, MUJERES EN ESTADO DE GESTACIÓN Y TALLA BAJA.

El objetivo es prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan a la Entidad.

Para ellos se contemplan las rampas y ascensor, puerta de acceso amplias y sin molinetes, se da prioridad en atención al adulto mayor que requiere de nuestros

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriodosquebradas@gmail.com

www.personeriodosquebradas.com

servicios.

Todos los funcionarios deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionales un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia.

Se tienen plenamente identificadas las rutas de evacuación, implementadas por el comité de salud ocupacional y comité paritario de la Entidad, y los controles internos de incendios, con extintores los cuales están debidamente señalizados.

Teniendo en cuenta el nivel de afluencia de público, la Personería Municipal de Dosquebradas por medio de la Alcaldía Municipal de Dosquebradas cuenta con personal debidamente capacitado para la atención de personas invidentes y señantes, quienes se encuentran ubicados en la recepción (1 piso) del Centro Administrativo Municipal.

Además de lo anterior, son consideraciones especiales:

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubicarse de tal manera que facilite a comunicación con el ciudadano.
- Definir el tipo de atención que se requiere brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Acorde con la situación particular que lleva al ciudadano a la Entidad, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano: Explíquelo por qué debe esperar, dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar, pídale permiso antes de hacerlo, espere a que el ciudadano le conteste y al regresar, expresar: "Muchas gracias por esperar"
- Si el ciudadano debe ir a otro lugar: Explíquelo por qué debe hacerlo, dé por escrito la dirección a la cual debe dirigirse, horario de atención y los documentos que debe presentar.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resulta de inmediato: Explíquelo la razón de la demora y la fecha aproximada en la que debe volver o recibirá respuesta.

De manera preferencial seleccionar los métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

4.3.3 CANAL TELEFONICO

Los ciudadanos cada vez más utilizan este medio para satisfacer sus dudas, para o cual los funcionarios de la Personería Municipal de Dosquebradas deben:

- Asumir actitud de servicio.
- Identificarse.
- Hablar claro y de manera adecuada.
- Resolver si es posible todas las dudas del ciudadano o brindar la información veraz y pertinente.
- Usar tono amistoso.
- Cuidar el volumen de la voz.

Con este medio de contacto, la ciudadanía pueden obtener información acerca de todo lo relacionado con la Entidad, para esto la Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía la línea de Atención a la Ciudadanía (6) 3228460.

4.3.4 CANAL VIRTUAL

Por este medio, el ciudadano puede enviar inquietudes, formular consultas, aclarar dudas, recibir respuestas, conceptos, diligencias, etc. La Personería Municipal de Dosquebradas pone a disposición de la ciudadanía este medio con la intención de brindar información relevante sobre todo lo relacionado con la Entidad.

Los contenidos deben ser claros, precisos y de lenguaje sencillo. No debe dejar dudas sobre el mensaje que se desea transmitir. Se debe tener en cuenta que se serán utilizados por personas de diferentes niveles de educación y diferentes regiones.

Los contenidos deben ser vigentes, relevantes, verificables y completos, además no deben ser ofensivos ni discriminatorios.

No debe publicarse contenidos que releven aspectos confidenciales de las personas o entidades, que afecten el buen nombre o que puedan generar efectos legales adversos, pueden estar reservadas conforme a la Ley.

ESTANDARES PARA LA ATENCION DE PETICIONES. QUEJAS. SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

1. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS (PQRS)

Para la atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias, la Personería Municipal de Dosquebradas, propone fomentar un servicio eficiente de acuerdo a la constitución y a la Ley; garantizando la participación ciudadana, basada en un derecho que tienen todos los ciudadanos de pedir reconocimiento de un derecho, o que se resuelva una situación jurídica, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas,

denuncias y reclamos e interponer recursos. Este procedimiento aplica siguiendo los lineamientos que se plantean en la normatividad, especialmente en la Ley 1437 de 2011, Constitución Política de 1991, art 23, Decreto 2641 de 2012 (...) “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, ya sea de interés general o particular, y a obtener pronta resolución” (...)

Conforme con la normatividad, toda solicitud se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Entidad se le dará el respectivo tratamiento según las áreas competentes.

En concordancia el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, 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 materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

2. TRAMITE DE PQRS

La recepción de las PQRS de los ciudadanos se radicarán la Ventanilla Única de Atención al ciudadano y se clasificará de acuerdo con los procesos citados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas dentro de los términos legales.

Toda PQRS que se reciba en la Entidad, deberá tener seguimiento en cuanto a términos de respuesta y normatividad.

3. PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS CIUDADANOS

Teniendo en cuenta las normas vigentes (Ley 1437 de 2011), por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

- Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
- Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
- Consultas de materia a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
- Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción.

Si dentro del plazo estipulado, no es posible atender la solicitud, deberá informarse al ciudadano de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder el doble del inicialmente previsto.

4. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EL EJERCICIO

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

5. RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Al finalizar el procedimiento de atención al ciudadano, se debe proceder a evaluar el grado de satisfacción del ciudadano con el trámite y solución dada al requerimiento. Esta retroalimentación permitirá identificar las fortalezas del proceso del proceso para repotenciarlas y sus debilidades para corregirlas hacia el futuro.

Se deberá preguntar al ciudadano por los siguientes temas:

- Oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- Calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- Amabilidad y buen trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con recepción de peticiones, quejas y reclamos de manera presencial, telefónica y virtual.

6. PROTOCOLO PARA RECEPCIÓN DE PQRS A TRAVES DE MEDIO TELEFONICO

Para la atención de PQRS por medio telefónico, se debe brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable ya que la actitud del funcionario puede ser percibida a través del teléfono.

Al contestar el teléfono se debe:

- Saludar, Buenos días/tardes, habla (nombre y apellido) en qué le puedo ayudar?
- El funcionario debe dedicar exclusivamente a la atención del ciudadano, no interrumpirlo constantemente, ni hablar con sus compañeros mientras atiende la llamada.
- Si en el transcurso de la llamada el funcionario debe hacer esperar el ciudadano debe informarle el motivo de la espera y el tiempo estimado que va a demorarse, al regresar al llamada, debe decir "Muchas gracias por esperar"

7. PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PQRS A TRAVÉS DEL BUZÓN

El buzón de Sugerencias de la Personería Municipal de Dosquebradas, se encuentra ubicado en la Ventanilla Única de atención al ciudadano, y en la misma están a disposición los formatos correspondientes para realizar el procedimiento solicitado por los ciudadanos.

Este buzón se abre cada mes, en presencia del líder de Control Interno, y se procede a realizar el acta correspondiente.

SEGUIMIENTO Y CONTROL

1. SEGUIMIENTO.

La Personería Municipal de Dosquebradas, cuenta con un medio físico en donde las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, se encuentran radicadas, después de esto, se hace el debido seguimiento con las áreas responsables a fin de emitir respuesta al solicitante dentro de los plazos establecidos.

2. CONTROL.

La consolidación del Manual Anticorrupción y de Atención a Ciudadano, está a cargo del departamento de Control Interno o quien haga sus veces, quienes además servirán de facilitadores para todo el proceso, verificara todos los mecanismos de control a través de un plan de auditoria, en el cual se incluyen las actividades que permiten evaluar y presentar a la Entidad los informes correspondientes, para que los procesos sean confiables y se cumplan con las Leyes, normas, políticas, y procedimientos de la Entidad.

Para estos efectos, se propone el mecanismo de seguimiento y control, el cual debe ser utilizado para tal finalidad.

Anexo 3. Formato Seguimiento a las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Atentamente.

OSCAR MAURICIO TORO VALENCIA

Personero Municipal

Cra. 16 # 36-44 Avenida Simón Bolívar Centro Administrativo Municipal (CAM), piso 02 oficinas 208-209

Teléfono 3228460 – FAX 3228254 / Email: personeriadosquebradas@gmail.com

www.personeriadosquebradas.com