TRANSPARENCIA Y PARTICIPACION AL SERVICIO CIUDADANO

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

2019

CONTENIDO

1. Introducción y política
2. Generalidades del plan anticorrupción y de atención al ciudadano.
   - 2.1. Objetivo y alcance
   - 2.2. Marco legal
   - 2.3. Componente: gestión del riesgo de corrupción.
   - 2.4. Componente: racionalización de trámites.
   - 2.5. Componente: rendición de cuentas.
   - 2.6. Componente: mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
   - 2.7. Componente: mecanismos para la transparencia y el acceso a la información.
3. Fundamento legal
4. Componentes del plan
5. Principios y valores institucionales

- ## INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Floridablanca acatando la Constitución y las Leyes, entre ellas la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, procede a establecer su Plan 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 Plan será la guía de este Ente de Control en materia de anticorrupción y atención al ciudadano.

POLITICA DEL PLAN ANTICORRUPCION PERSONERIA

La Personería en su función misional y legal 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, comprometiéndose en la lucha contra la corrupción en todas sus formas y para tal logro implementa su plan anticorrupción dando premisa a la participación de la comunidad en el ejercicio del control. Además de impulsar la participación activa de sus servidores y contratistas en la lucha por la transparencia y la eliminación de cualquier conducta o acción generadora de corrupción.

- ## OBJETIVO Y ALCANCE

GENERAL

Adoptar en la Personería de Floridablanca el Plan o Estrategia Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y al Decreto 126 de 2016 que establece estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano.

ESPECÍFICO

- Construir la estrategia anticorrupción de la Personería Floridablanca.
- Mejorar los mecanismos de informe de gestión en la entidad.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.
- Establecer una estrategia de Transparencia y comunicación.
- Adoptar estrategias en materia de lucha contra la corrupción orientadas al fortalecimiento de la autonomía, la eficiencia y la transparencia..
- Actualizar y mejorar la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y sus acciones preventivas para mitigarlos.
- Establecer acciones de racionalización de trámites para la Entidad.
- Establecer mecanismos efectivos de rendición de cuentas, presentación de informes, y de informes de gestión.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de los ciudadanos frente al proceso de rendición de cuentas igual o superior al 85%
- Generar responsabilidad en las acciones, vinculando en el Plan a todos los servidores públicos de la Entidad, para asegurar la confiabilidad de los procedimientos y la información suministrada.
- Garantizar la participación de la comunidad en todos los procesos que los afecten. Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano y en la prestación del servicio.
- Garantizar al ciudadano la entrega de la información en forma oportuna y eficaz, dándole acceso a sus derechos.
- Implementar diferentes mecanismos y medios de comunicación, y mejorar los existentes, que permitan un fácil acceso a la Información para entregar

mayor confianza, transparencia y divulgar proactivamente la información pública.

ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser aplicadas en todos los procesos de la entidad.

- ## MARCO LEGAL

En este capítulo se describen los principales referentes normativos y legales establecidos para la formulación, ejecución y evaluación de las cinco políticas que conforman el Plan Anticorrupción en las entidades territoriales: Gestión del Riesgo, Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Mecanismos para mejorar la atención al Ciudadano y Mecanismos para la Transparencia y el Acceso a la Información.

Ley 1757 de 2015 de Participación Ciudadana: Esta Ley pretende promover, proteger y garantizar el derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural, y así mismo a controlar el poder político; fortalecer la cultura de lo público en el ciudadano; contribuir a mejorar la gestión pública desde el punto de vista de su eficiencia, su eficacia y su transparencia; prevenir los riesgos y los hechos de corrupción en la gestión pública, en particular los relacionados con el manejo de los recursos públicos y fortalecer la participación ciudadana para que esta contribuya a que las autoridades hagan un manejo transparente y eficiente de los asuntos públicos.

Ley 1755 de 2015 Derechos de Petición: Esta norma contempla los fundamentos y lineamientos jurídicos a los cuales tiene derecho todo ciudadano para hacer peticiones a las autoridades públicas, derecho que está consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política. Mediante este derecho, el ciudadano podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copia de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a

través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación.

Ley 1712 de 2014: De acceso a la información: El objeto de esta ley es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información. Se basa en el principio de máxima publicidad porque toda información bajo control o custodia de un sujeto obligado es pública y no puede ser reservada o limitada sino por disposición constitucional o legal. Otros principios allí señalados: transparencia, buena fe, facilidad para ejercer el derecho de acceso, no discriminación, gratuidad, celeridad, eficacia, calidad, divulgación proactiva y responsabilidad.

Decreto 103 de 2015: Reglamentación parcial de la Ley 1712 de 2014.

Ley 1581 de 2012: De Protección de Datos: Esta ley estatutaria está dirigida a desarrollar el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos o archivos, y los demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma ley. Los principios y disposiciones contemplados en esta ley son aplicables a los datos personales registrados en cualquier base de datos que los haga susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada. La norma establece los derechos del titular de los datos, los procedimientos a seguir, los responsables de ejecutarla, ejercer vigilancia y las sanciones correspondientes en caso de acciones u omisiones frente a la misma ley. Con base en esta ley también se han expedido los decretos 2578 y 2609, así como el acuerdo 004 de 2013 AGN por el cual se reglamentan esos decretos y se modifica el procedimiento para la elaboración, presentación, evaluación, aprobación e implementación de las tablas de retención documental y de valoración documental.

Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción: El Estatuto Anticorrupción se enfoca en los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y en la efectividad del control de la gestión pública. Contiene medidas administrativas, penales, disciplinarias y preventivas para combatir la corrupción, particularmente en lo que a la contratación pública se refiere. Define los organismos responsables de luchar contra la corrupción y la responsabilidad que le atañe a cada entidad del orden nacional, departamental y municipal debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha

estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción de la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, De igual manera, las políticas de Racionalización de Trámites, Rendición de Cuentas, Atención al Ciudadano y Transparencia y Acceso a la Información.

CONPES 167 de 2013: Este documento tiene por objetivo fortalecer las herramientas y mecanismos para la prevención, investigación y sanción en materia de lucha contra la corrupción en los ámbitos público y privado, con incidencia nacional y territorial, en el marco del componente nacional de la Política Pública Integral Anticorrupción (PPIA), con el fin de reducir los efectos negativos de tipo económico, social, político, jurídico y ético que se derivan de esta cultura.

Decreto 2641 de 2012: Reglamentación de los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011.

Decreto Ley 019 de 2012: Anti trámites. Tiene por objeto suprimir o reformar los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarios existentes en la Administración Pública, con el fin de facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de éstas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen

Ley 1437 de 2011: Código de Procedimiento administrativo y de lo Contencioso Administrativo: Trata asuntos en sus artículos 5º y 8º concernientes al derecho que tiene el ciudadano para presentar peticiones, quejas, reclamos y solicitudes verbales, por escrito o por cualquier otro medio. A su vez, el deber de las autoridades para responder en el tiempo estipulado, así como el de brindarle información por cualquiera de los medios a su alcance. Esta ley está ligada con la Ley 962.

Ley 962 de 2005 Anti trámites: 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. Para el componente Rendición de Cuentas establece la responsabilidad de ofrecer al ciudadano, a través de medios impresos o electrónicos; medio telefónico o por correo, información sobre: las normas básicas que determinan su competencia; las funciones de sus distintos órganos; los servicios que presta; las regulaciones, procedimientos y trámites a que están sujetas sus actuaciones frente al respectivo organismo o entidad, precisando de manera detallada los documentos que deben ser suministrados, así como

las dependencias responsables y los términos en que estas deberán cumplir con las etapas previstas en cada caso; la localización de las dependencias, horarios de atención, entre otros.

Ley 1341 de 2009: Esta norma define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

Ley 489 de 1998: Organización y funcionamiento de la Administración Pública: Esta norma establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública (art. 18), la democratización de la Administración Pública (art. 32), las audiencias públicas (art. 33), el control social (art. 34) y las veedurías ciudadanas (art. 35).

Ley 190 de 1995: Para preservar la moralidad en la Administración Pública y erradicar la corrupción administrativa: Con este fin, la norma establece lineamientos para controlar el reclutamiento de los servidores públicos con base en el Sistema Único de Información de Personal SUIP que para el 2010 se ha convertido en el SIGEP. Estos aplicativos contienen información del personal: servidores públicos y contratistas; las declaraciones de bienes y rentas así como la actividad económica privada de quienes desempeñan los cargos. Finalmente, la norma modifica el Código Penal para caracterizar aquellos actos de corrupción en contra del patrimonio del Estado.

- ## COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN.

La Gestión del Riesgo de Corrupción es el conjunto de actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo de corrupción; entendiendo este, como la posibilidad de que por acción u omisión se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado.

La gestión de riesgo de corrupción trae consigo los siguientes beneficios:

• Reduce las sorpresas y pérdidas financieras, tecnológicas, humanas y demás.

• Es un aporte a la transparencia en la gestión.

• Mejora las decisiones para responder a los riesgos.

• Aporta al cumplimiento de los objetivos y misión institucional de la función pública.

• COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES.

La Política de Racionalización de Trámites facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando el ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

¿Qué es un Trámite? Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

¿Qué es un Servicio? Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, que les dan valor agregado a las funciones de la entidad.

¿Qué es la Ley Anti trámites, Ley 962 de 2005? Esta Ley es una iniciativa gubernamental que establece las directrices fundamentales de la política de racionalización de trámites, que guían las actuaciones de la Administración Pública en las relaciones del ciudadano-empresario con el Estado en sus diferentes niveles, para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones.

Así mismo, señala los lineamientos para reducir buena parte de los trámites y procedimientos administrativos que las personas jurídicas y naturales deben hacer ante diferentes entidades del Estado.

¿Para qué sirve? Este instrumento jurídico se fundamenta en la construcción de una gestión pública moderna y transparente, mediante el fortalecimiento tecnológico; permite al ciudadano acceder a los servicios públicos de forma ágil y efectiva, genera ahorros en costos y tiempo, y evita exigencias injustificadas a los colombianos.

• COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS.

La rendición de cuentas tiene como objetivos: fortalecer el sentido de lo público, recuperar la legitimidad de las entidades del Estado, facilitar el

ejercicio de control social a la gestión pública, contribuir al desarrollo de los principios institucionales de transparencia, responsabilidad, eficacia, eficiencia e imparcialidad y participación ciudadana en el manejo de los recursos públicos. También sirve como insumo para ajustar proyectos y planes de acción, de manera que responda a las necesidades y demandas ciudadanas. Está enmarcada en la ley Estatutaria 1757 de 2015 de Participación Ciudadana.

- **COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.**

La atención al ciudadano, por parte del Estado, es una manera de ejercer la relación con los ciudadanos. Para ello las normas vigentes: Ley 1755 y 1757 (ver mecanismos que deben funcionar de manera integrada y articulada entre las diferentes dependencias que desempeñan roles para atender al ciudadano.

En ese orden de ideas, el servidor público debe contar con aptitudes (capacidades) y actitudes (disposición), para orientar al ciudadano sobre las diferentes peticiones que el realice teniendo en cuenta criterios diferenciales (situación socioeconómica, características físicas, étnicas, culturales, entre otras). En síntesis, la atención al ciudadano se enfoca en ofrecer y entregar a los ciudadanos trámites y servicios (tangibles e intangibles) con calidad integral y accesibilidad que aporte a sus objetivos y les genere satisfacción.

- **COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN.**

La Transparencia y el acceso a la Información están fundamentados en 5 estrategias, determinadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República. Las estrategias son: Lineamientos de Transparencia Activa, Lineamientos de Transparencia Pasiva, Instrumentos de Gestión de la Información, Criterio Diferencial de Accesibilidad y Monitoreo del Acceso la Información Pública.

En primer lugar, debe entenderse por **Transparencia Activa** la serie de lineamientos que las entidades siguen en aras de anticipar la demanda de información por parte del ciudadano. En este sentido se ofrece información sin necesidad de ser solicitada por el usuario a través de los distintos canales de comunicación disponibles por la entidad.

En segundo lugar, la **Transparencia Pasiva** se refiere a aquellos lineamientos que actúan ante la demanda de información por parte de los usuarios. En este sentido, la entidad está facultada para dar respuesta a solicitudes, peticiones, quejas, denuncias o reclamos de la ciudadanía, mediante los diferentes mecanismos o canales de comunicación disponibles y observando las condiciones de accesibilidad requeridas por su audiencia.

El **criterio diferencial de accesibilidad** es una tercera estrategia para garantizar la efectiva transparencia y acceso a la información pública; tiene en cuenta la caracterización de los usuarios de la información y adapta los medios de comunicación para que la información pueda llegar a ellos de manera efectiva.

Finalmente, el **monitoreo del acceso a la información pública** es una estrategia que permite reconocer la información pública efectivamente utilizada para tomar decisiones por parte de los usuarios, participar en la vida política y facilitar aspectos de la vida cotidiana del ciudadano, así como las peticiones más frecuentes realizadas por ellos. En este sentido, disponer de instrumentos para el monitoreo es fundamental para conocer el desempeño institucional en la interacción con el ciudadano.

• FUNDAMENTO LEGAL

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2019, se consolida y fundamenta en la siguiente normatividad:

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- 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, 1712 de 2014
- Decretos: 1081 de 2012, 2641 de 2012, 126 de 2016.
- Decreto Reglamentario 1081 de 2015

- ## COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO

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 flageló 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 Púbicas 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 Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano"

Lo anterior en consonancia con el Decreto 124 de 2016. El cual establece que Personería de Floridablanca debe anualmente elaborar o ajustar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano con el siguiente contenido:

- El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para identificar, analizar evaluar y controlar.
- La rendición de cuentas.
- Los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- Transparencia y acceso a la Información.

- ## PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

PRINCIPIOS

Son las directrices y normas que regulan el funcionamiento en general de la Personería Municipal de Floridablanca, y que constituyen el conjunto de pensamientos que soportan la cultura organizacional; por lo tanto son compartidos por todos sus integrantes.

Cultura del servicio público, con compromiso y pertinencia en las decisiones.
Responsabilidad, trabajo en equipo, creatividad y consenso.
Reconocimiento de la dignidad humana como finalidad de nuestros servicios.
La información y la comunicación como fundamento de los procesos institucionales.
Prestación del servicio con calidad, prontitud, oportunidad, eficacia y eficiencia.

CODIGO DE INTEGRIDAD:

La Personería de Floridablanca ha establecido los siguientes atributos y cualidades de los servidores adscritos:

HONESTIDAD Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

RESPETO Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

COMPROMISO Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

DILIGENCIA Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

JUSTICIA Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

LUIS JOSE ESCAMILLA MORENO

Personero Municipal de Floridablanca

Original Firmado

Proyecto: Rafael Pérez

Reviso y Aprobó: DGAF Maritza Martínez