



PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2018

PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA (SANTANDER)

Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal de Floridablanca
Tel. 649 81 54 - Fax. 648 86 62 e-mail: pmf@personeriadefloridablanca.gov.co
www.personeriadefloridablanca.gov.co
Floridablanca - Santander



TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA PERSONERIA DE FLORIDABLANCA

- 1.1 MISIÓN
- 1.2 VISIÓN
- 1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
- 1.4 MAPA DE PROCESOS
- 1.5 PRINCIPIOS ÉTICOS
- 1.6 VALORES ÉTICOS

2. OBJETIVOS

- 2.1 OBJETIVO GENERAL
- 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

3. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- 3.1 ESTRATEGIAS PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS
 - 3.1.1 Mapa de Riesgos de Corrupción
 - 3.1.2 Medidas para mitigar los riesgos
- 3.2 ESTRATEGIAS ANTITRÁMITES
- 3.3 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS
- 3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- 3.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

4. PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN



INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Floridablanca es una entidad pública comprometida con la vigilancia y veeduría del tesoro público y la garantía del ejercicio correcto, legal y diligente de la función pública, teniendo como apoyo fundamental la participación ciudadana que genera confianza de la comunidad en la administración pública municipal entendiendo que el Estado está al servicio del ciudadano.

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2014, mediante la seña: “cada entidad del orden nacional, departamental o municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar el riesgo, las estrategias Antitrámites, la Rendición de Cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”, Decreto 2641 de 2012 y el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, del programa presidencial de modernización, eficiencia, transparencia y lucha contra la corrupción, todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas, que como la **PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA**, están encargadas de velar por la salvaguarda del tesoro público y por el correcto ejercicio de la función pública, tenemos un compromiso permanente con la lucha contra la corrupción y es por ello que se hace necesario diseñar un instrumento que no solo defina las estrategias que serán utilizadas para este propósito sino que redunde en credibilidad y solidez de la institucionalidad frente a la comunidad.

Por ello, nuestra entidad ha diseñado estrategias que fomenten y fortalezcan la confianza de la ciudadanía en la gestión de la entidad y en la inclusión de la población en las acciones y decisiones del Municipio, reconociendo y promoviendo los derechos humanos, protegiendo el interés público y vigilando la conducta de quienes desempeñan funciones públicas, encaminadas al ejercicio de la función pública de manera transparente, ligada al servicio del ciudadano y a la participación activa de la comunidad siguiendo el lineamiento trazado con los planes y programas existentes.

Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, la Personería Municipal de Floridablanca, actualizó la presente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2018.



1. MARCO ESTRATÉGICO DE LA PERSONERIA DE FLORIDABLANCA

1.1 MISIÓN

Promover la materialización integral de los derechos de las personas, servir a la comunidad para que se le respeten sus derechos; sin ningún tipo de discriminación, con especial énfasis en las personas en condición de vulnerabilidad; trabajar en garantizar el acatamiento al ordenamiento jurídico colombiano, por parte de las autoridades públicas del municipio y vigilar la conducta de sus servidores públicos.

1.2 VISIÓN

En el 2020, la Personería será reconocida por su compromiso en la búsqueda de la paz y la efectiva participación ciudadana en los asuntos públicos, garantizando y promoviendo los derechos y garantías individuales, los derechos sociales, económicos y culturales, los colectivos y del medio ambiente. Igualmente será reconocida por su participación ante las autoridades administrativas y judiciales en defensa de la Constitución y la Ley, ejerciendo control, vigilancia y la función disciplinaria.

1.3 OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

Con base en el análisis del contexto, los objetivos definidos por la entidad desde el punto de vista estratégico son los siguientes:

Objetivo 1: Promocionar y apoyar la búsqueda de la paz e implementación de los acuerdos de paz.

Objetivo 2: Intervenir como ministerio público e implementar acciones en defensa de los derechos humanos.

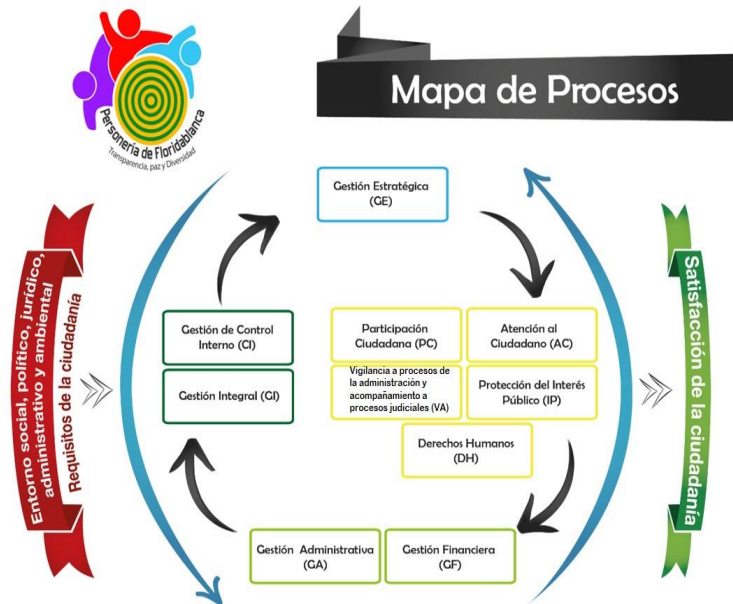
Objetivo 3: Fomentar la inclusión de los ciudadanos para que sean participativos defendiendo sus derechos y ejerciendo el control social.

Objetivo 4: Hacer seguimiento al cumplimiento de los procesos de la administración municipal.

Objetivo 5: Optimizar los recursos humanos, administrativos y financieros de la entidad.



1.4 MAPA DE PROCESOS



1.5 PRINCIPIOS Y VALORES

La Personería Municipal de Floridablanca desarrolla sus funciones principalmente con fundamento en la Ley 136 de 1994 en su artículo 178, orientada por los principios contenidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011.

Así mismo, para el cumplimiento de nuestra misión se incluye como estrategia el desarrollo de una cultura institucional basada en actitudes, reglas de conducta personal y colectiva que enmarcan y determinan el comportamiento de los funcionarios públicos, sus decisiones y prácticas.



Bajo este orden de ideas, los principios y valores promovidos y acogidos por los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca son:

1.5.1. PRINCIPIOS

Transparencia: Actuar con claridad, independencia, objetividad e imparcialidad, respetando los derechos de los ciudadanos y los demás grupos de interés.

Paz: Implementar los acuerdos de paz, en nuestra institución y la comunidad

Diversidad: Actuar con respecto en la cosmovisión de cada persona

Servicio: Atender eficaz, eficiente y oportunamente a la comunidad.

Confianza: Actuar con legalidad, dedicación, cuidado, autocontrol y autoevaluación para generar confiabilidad en la comunidad frente a la entidad.

Inclusión: Actuar de forma igualitaria y equitativa, asegurando la justicia social y reconociendo los derechos de los ciudadanos.

Calidad: Brindar calidad en cada una de las actuaciones, buscando alcanzar los resultados a través de los mejores medios posibles.

1.5.2. VALORES

Por Valores se entiende aquellas formas de ser y de actuar de las personas que son altamente deseables como atributos o cualidades nuestras y de los demás, por cuanto posibilitan la construcción de una convivencia gratificante en el marco de la dignidad humana.

Respeto: Reconocer los derechos, opiniones y diferencias de las demás personas.

Solidaridad: Establecer lazos de colaboración y velar por los intereses de la comunidad en el marco de nuestras competencias.



Humanismo: Soportados en los postulados del Estado Social de derecho; aplicamos y hacemos visibles los valores fundamentales del humanismo constitucional; privilegiando el ser humano, la familia y la sociedad

Trabajo en equipo: Trabajar en equipo en procura de alcanzar metas comunes y en función de los objetivos propuestos, en un clima laboral que permita la sana convivencia.

Responsabilidad: Actuar de conformidad con los deberes y principios, asumiendo las consecuencias de las actuaciones en el cumplimiento de los compromisos adquiridos.

Autonomía: Actuar independientemente de la administración central, respetando otros principios que orientan el obrar de la Personería.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Adoptar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establecen los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 del 12 de julio 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", diseñando las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación y definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar las acciones para contrarrestarlas.
- ✓ Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos y procedimientos internos de la entidad.



- ✓ Aplicar normas con niveles de transparencia y desempeño de la personería municipal, aumentando la confianza de la comunidad en ejercicio de la función.
- ✓ Fortalecer las herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en la personería municipal, desarrollando espacios de participación para la comunidad.
- ✓ Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.
- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas y las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- ✓ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar y analizar la viabilidad de dichas acciones, definiendo un sistema de seguimiento y control de las mismas.
- ✓ Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios

3. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCION

En cumplimiento a lo previsto en el capítulo sexto “Políticas Institucionales y Pedagógicas” de la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y especialmente según lo establecido en su Artículo 73, se elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2018 bajo los siguientes elementos:

- a) Estrategias para la gestión de riesgos de corrupción
- b) Estrategias para la racionalización de trámites
- c) Estrategias para la rendición de cuentas
- d) Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.
- e) Mecanismos para la transparencia y acceso a la información.



3.1. ESTRATEGIAS PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el propósito de identificar, analizar y establecer controles ante los posibles hechos generadores de corrupción, la Personería gestiona los riesgos asociados a través del Mapa Institucional de riesgos de Corrupción [GC-FO-011](#).

Allí se identifican sus causas, la probabilidad de materialización, el tipo de control a implementar junto con la forma de administrar el riesgo. Así mismo, se identifican y proponen las medidas (acciones) de mitigación de los riesgos con los responsables de su implementación y los criterios de medición del cumplimiento de las acciones, para posterior seguimiento por parte del funcionario de Control Interno.

Adicionalmente, la Personería Municipal de Floridablanca cuenta con los siguientes medios informativos, donde se divulgan los actos administrativos y demás documentos de interés público:

- a) Página Web institucional www.personeriadefloridablanca.gov.co
- b) Correo institucional pmf@personeriadefloridablanca.gov.co
- c) Cartelera informativa

Particularmente, dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en el sitio Web de la Personería Municipal de Floridablanca, se cuenta con información actualizada y de interés para la ciudadanía, de modo tal que se conozca la gestión de la entidad en el ejercicio de sus funciones. De igual manera se encuentra el correo institucional para facilitar la presentación de quejas y denuncias sobre los presuntos actos de corrupción.

En la página institucional, se encuentra publicado el Plan de Acción anual con los avances en cada una de sus metas, el Mapa de Riesgos de Corrupción con los seguimientos de manera cuatrimestral y se realiza la Audiencia Pública, cumpliendo de esta manera con la rendición de cuentas a la comunidad.

3.1.1 Medidas para Mitigar los Riesgos

Algunas de las medidas tomadas para mitigar los riesgos de corrupción son:

- ✓ Instalación del Buzón de quejas, sugerencias y reclamos, lo cual permitirá a los ciudadanos o a las diferentes partes interesadas poner en conocimiento



de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la entidad.

- ✓ Aplicación del Decreto 4170 de 2011 “Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado”.
- ✓ Aplicación del Decreto 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”, en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- ✓ Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- ✓ Aplicación del Decreto 4326 de 2011 “Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011”.
- ✓ Audiencias Públicas en los Procesos de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- ✓ Veedurías ciudadanas: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- ✓ Responder las acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.



- ✓ Gestionar y responder los derechos de petición en cumplimiento de la Ley 1437 del 18 de enero de 2011 y la Ley 1755 de 2015, para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se vea afectado.
- ✓ Realizar encuesta de satisfacción y publicar el informe de los resultados de satisfacción de la evaluación de los servicios prestados a la ciudadanía, resultados que son divulgados a los responsables de los procesos para su mejoramiento.
- ✓ La Personería Municipal de Floridablanca promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- ✓ Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.

3.2 ESTRATEGIAS PARA LA RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

Con el objetivo de facilitar el acceso de la ciudadanía a los servicios que brinda la entidad de manera simple, estandarizada y optimizada, la Personería Municipal de Floridablanca propenderá por la aplicación integral del Decreto Legislativo 19 del 10 de enero de 2012, “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.

La Personería cuenta con un link en la página Web institucional, al igual que el correo electrónico pmf@personeriadefloridablanca.gov.co como medio de comunicación formal para que la ciudadanía pueda interponer de manera más fácil las peticiones, quejas y reclamos, denuncias de corrupción, y demás manifestaciones, eliminando así la exigencia de hacer presencia en las instalaciones de la Personería para solicitar información o los servicios de la misma y propiciando la reducción de los costos para el usuario.

La entidad cuenta con la ventanilla única, donde pueden consultar, radicar y solicitar información sobre los servicios que se prestan, diligenciar los formatos, que tiene establecido la entidad para evaluar el servicio y hacer las mejoras al respecto, con el fin que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión, centrales e históricos.



3.1 ESTRATEGIAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas equivale a un control social de carácter permanente y una relación de doble vía entre la entidad, los ciudadanos y las partes interesadas en los resultados de la gestión, acorde con los principios de democracia participativa y que busca la transparencia de la administración.

Los lineamientos que la entidad debe tener presentes para un adecuado ejercicio de rendición de cuentas se relaciona con el acceso a la información, la posibilidad de interacción con la ciudadanía y el desarrollo de acciones que refuercen los comportamientos de los servidores públicos hacia la rendición de cuentas.

Bajo estos parámetros la entidad, realizará una Audiencia pública de rendición de cuentas anualmente de acuerdo a los lineamientos de la Resolución No. 478 de octubre 31 de 2011 emanada por la Procuraduría General de la Nación.

3.4 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento de la Política de Gobierno en Línea, la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015, los cuales regulan el derecho de acceso a la información pública en Colombia, los procedimientos para el ejercicio y garantía del mismo y las excepciones a la publicidad de información, durante la vigencia 2015, la Personería rediseñó la página web de la entidad, por ser éste el medio de acceso a la información por parte de los ciudadanos y en el año 2017 se actualiza la página, se realiza cambio de servidor y hosting, destacando en los cambios una plataforma más amigable para el usuario y de mayor interacción con el ciudadano, donde los usuarios tienen acceso a revisar la documentación relacionada con los informes de actuaciones de la Entidad, los proyectos y sus planes de acción, el plan de adquisiciones, el plan anticorrupción con sus respectivos seguimientos, avisos, edictos, contratación y demás acciones llevadas a cabo en el marco de sus funciones.

En el espacio de la página web, también se suministra y facilita a la ciudadanía la información de contacto con la Entidad a través del canal presencial, telefónico y virtual, poniendo a disposición el domicilio o dirección de correspondencia, los teléfonos de contacto y el correo electrónico institucional como medio de



comunicación con la ciudadanía. Igualmente, la Personería Municipal de Floridablanca cuenta en su página institucional con el link atención al ciudadano para que por este medio presenten también sus peticiones, quejas y reclamos (entre otros) a través de cualquiera de los cuatro (4) canales de comunicación establecidos así:

- **Canal presencial:** Calle 5 No. 8-25 Piso 3 Palacio Municipal de Floridablanca.
- **Canal telefónico:** tel. 6498154 Fax. 6488662
- **Canal Virtual:** correo electrónico pmf@personeriadefloridablanca.gov.co
Página institucional www.personeriadefloridablanca.gov.co

La Personería Municipal de Floridablanca fortalece el Servicio de Atención al Ciudadano – SAC, consistente en atender, orientar y proveer la información veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial y vía telefónica, creando relaciones de respeto y fortaleciendo la imagen institucional centrada en el ciudadano.

Se continua con la aplicación de la encuesta de satisfacción del ciudadano, estrategia que fue implementada, con el fin de tener en cuenta la opinión de los ciudadanos para el mejoramiento continuo de la prestación del servicio de la Personería Municipal, en los aspectos de servicio, instalaciones, atención, horarios y respuestas.

De conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la metodología de este plan se validará con las instrucciones que defina e imparta más adelante la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República

3.2 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

Este componente recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de Acceso a la Información Pública regulado por la Ley 1712 de 2014, según la cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo el control de los sujetos obligados de la ley. En tal sentido, la Personería Municipal de Floridablanca, incluye dentro de su plan anticorrupción acciones encaminadas al fortalecimiento del derecho de acceso a la información pública tanto a los servidores públicos y ciudadanos en general.



La garantía del derecho implica:

- ✓ La obligación de divulgar proactivamente la información pública.
- ✓ Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso.
- ✓ La obligación de producir o capturar la información pública.
- ✓ Obligación de generar una cultura de transparencia.
- ✓ Obligación de implementar adecuadamente la ley y sus instrumentos.

Entendiéndose por información pública todo conjunto organizado de datos contenidos en cualquier documento, que las entidades generen, obtengan, adquieran, transformen, o controlen. Dicha información debe cumplir con criterios de calidad, veracidad, accesibilidad y oportunidad.

En cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, “transparencia y acceso a información pública”, la Personería Municipal de Floridablanca, tiene a disponibilidad la información a través de la página web en el link transparencia y acceso a la información pública; donde los ciudadanos podrán visualizar la siguiente información:

- ✓ Publicación de información mínima obligatoria sobre la estructura, presupuesto y plan de acción
- ✓ Publicación de información mínima obligatoria de procedimientos, servicios y funcionamiento
- ✓ Publicación de información mínima obligatoria de trámites, servicios, atención al ciudadano PQR
- ✓ Publicación de información mínima de control interno
- ✓ Divulgación de datos abiertos
- ✓ Publicación de información sobre contratación pública
- ✓ Publicación y divulgación de información establecida en la Estrategia de Gobierno en Línea.

Para evaluar el nivel de implementación de la ley 1712 de 2014, la Procuraduría General de la Nación desarrolló la matriz de autodiagnóstico, la cual es una herramienta interna que permite a la funcionaria de Control Interno de la Personería, medir el avance en la aplicación de la citada ley, establecer oportunidades de mejora, determinar en su accionar cotidiano, qué otra información es útil para los ciudadanos y establecer estrategias encaminadas a mejorar la calidad de la información (contenido, forma y la satisfacción de las necesidades del usuario de la



información) con la que cuenta la entidad y la que entrega al ciudadano; lo anterior se relaciona con la necesidad de articular sistemas de información, actualización y verificación de datos, y demás actividades que permitan garantizar altos estándares en la información.

4. PUBLICACIÓN Y SEGUIMIENTO AL PLAN ANTICORRUPCIÓN

Se realizará la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, según lo establecido en el Artículo 74 de la Ley 1474 de 2011, en la web www.personeriadefloridablanca.gov.co de la entidad.

Los seguimientos a los controles y acciones programadas se realizarán a través de la Oficina de Control Interno, con una periodicidad cuatrimestral y según el instrumento diseñado para tal fin. De igual manera la Oficina de Control Interno efectuará la publicación de dichas acciones en la página web de la entidad.

ORIGINAL FIRMADO

LUIS JOSE ESCAMILLA MORENO
Personero Municipal

Proyectó: ACB Profesional Universitario