



# **PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCION AL CIUDADANO 2019**

## **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](mailto:pmf@personeriadefloridablanca.gov.co)  
[www.personeriadefloridablanca.gov.co](http://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 VALORES ÉTICOS

#### 2. OBJETIVOS

- 2.1 OBJETIVO GENERAL
- 2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

#### 3. ELEMENTOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- 3.1 ESTRATEGIAS PARA LA GESTION RIESGOS DE CORRUPCION
- 3.2 ESTRATEGIAS RACIONALIZACION DE TRÁMITES
- 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.

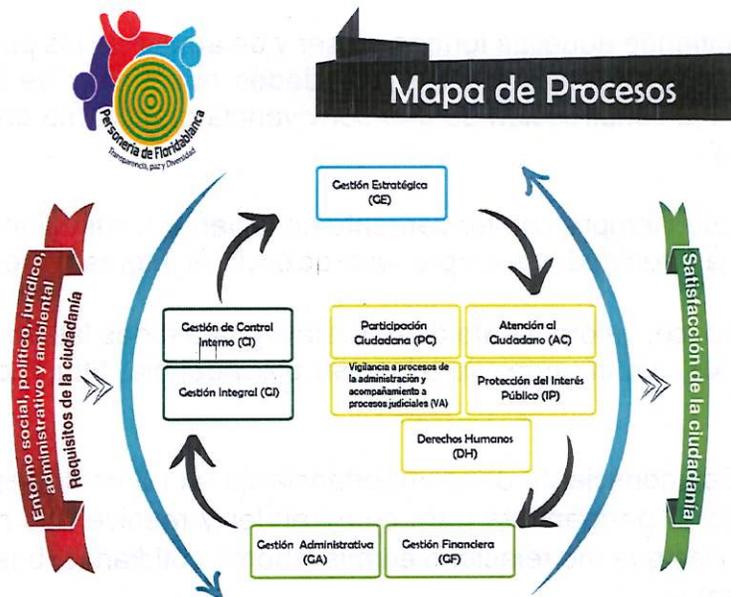
**Objetivo 3:** Fomentar la inclusión de los ciudadanos para que sean participativos defendiendo sus derechos y ejerciendo el control social.

**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 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 valores promovidos y acogidos por los funcionarios de la Personería Municipal de Floridablanca son:

### 1.5.1. 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.

**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:** Cumpló 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:** Cumpló 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

## 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 1: Gestión del Riesgo de Corrupción					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Política de Administración de Riesgos de Corrupción	1.1	Documentar la política de administración de riesgos	Una Política de Administración de riesgos actualizada	Director Administrativo y Control Interno	30/09/2019
Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Actualizar el mapa de riesgos de corrupción 2019	Mapa de riesgos	Director Administrativo	28/02/2019



Consulta y divulgación	3.1	Socialización en el comité institucional de gestión y desempeño	Documento - Mapa de riesgos	Director Administrativo	28-02-2019		
	3.2	Publicación en firme del mapa de riesgos de corrupción página Web de la Entidad	Un Mapa de riesgos de corrupción publicado	Director Administrativo	28/02-2019		
Monitoreo o revisión	4.1	Verificar la efectividad de los controles de los riesgos de corrupción	3 seguimientos al Mapas de riesgo de corrupción	Control Interno	31/12/2019		
Seguimiento	5.1	Realizar informe de seguimiento plan anticorrupción	Seguimiento Oficina de control interno	Control Interno	10/05 /2019	10/09/20 19	10/01/ 2020



Nombre de la Entidad		PERSONERIA MUNICIPAL DE		Orden TERRITORIAL					
Sector		FUNCION PUBLICA		Año Vigencia: 2019					
Departamento		SANTANDER							
Municipio		FLORIDABLANCA							
PLANEACION DE LA ESTRATEGIA DE									
Nº	NOMBRE DEL TRÁMITE PROCES	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECIFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA REALIZACIÓN INICIO aa/mm/aa	FECHA REALIZACIÓN FIN aa/mm/aa
1	Consultas digitales utilizando el mecanismo de chat en	Tecnológica	Consulta digital	La entidad cuenta con la herramienta de la página web, pero no se ha implementado el Chat en línea	El usuario a través del chat en línea, podrá realizar consultas respecto a trámites radicados en la entidad; así como consultas de procedimientos de su interés; de la misma manera se podrán realizar solicitudes de asesoría jurídica.	Podrá realizar consultas digitales.	Dirección Administrativa Personeras Delegadas Personera Auxiliar	01/02/2019	31/03/2019
INTERCAMBIO DE INFORMACIÓN (CADEMAS DE									

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](mailto:pmf@personeriadefloridablanca.gov.co)  
[www.personeriadefloridablanca.gov.co](http://www.personeriadefloridablanca.gov.co)  
 Floridablanca - Santander



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Componente 3: Rendición de cuentas

Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1 Elaborar y publicar informes de atención al ciudadano, que incluya la medición de la satisfacción de los mismos	2 informes elaborados y publicados (primer semestre de 2019 y segundo semestre 2019)	Coordinador de atención al ciudadano	20/07/2019	10/01/2020
	1.2 Mantener actualizada la información referente para la transparencia y acceso a la información	Página web actualizada según lo requerido en la ley 1712	Todos los funcionarios	01-01-2019	31-12-2019
	1.3 Hacer seguimiento de la información de conformidad con las necesidades de la población objetivo y publicada por las áreas	4 seguimientos	Control Interno	01-01-2019	31-12-2019
	1.4 Publicación de informes periódicos dirigidos a los ciudadanos (grupos de interés)	3 informes de seguimiento al Plan anticorrupción - 1 informe de rendición cuentas	Director Administrativo Control Interno	01-01-2019	31-12-2019
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1 Realizar jornada de rendición	Audiencia de Rendición de Cuentas	Personero Municipal	Diciembre de 2019	
	2.2 Mantener el chat como canal de comunicación con el ciudadano	Consulta Digital	Personeros Delegados Personero Auxiliar Profesional Universitario Profesional Especializado	31/03/2019	
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1 Se entregará material educativo a los ciudadanos que participen activamente en la actividades de Rendición de Cuentas	Folleto en la Audiencia de rendición de cuentas	Coordinador atención al Ciudadano	Diciembre de 2019	
	3.2 Publicaciones de experiencias en la página WEB de la entidad y en revistas publicadas en el año	Informe de evidencias sobre las publicaciones en la WEB	Director Administrativo Control Interno	15/07/2019 30/11/2019	
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1 Realizar la Evaluación de la estrategia de rendición de cuentas	Informe de evaluación de rendición de cuentas	Coordinador de atención al ciudadano DBAF CI	Diciembre de 2019	

Handwritten signature and initials.



Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano				
Componente 4: Atención al Ciudadano				
Subcomponente	Actividad General	Meta o producto	Fecha programada	Responsable
Estructura administrativa y direccionamiento Estratégico	1,1 Realizar y socializar informes al Comité de Gestión y Desempeño Institucional de la Gestión de la PQRSD p	4. Informes trimestrales	10/04/2019 10/07/2019 10/10/2019 20/12/2019	Coordinador atención al ciudadano
Fortalecimiento a los canales de atención	2,1 Implementar la atención prioritaria a las personas que lo requieran	Fichas Atención prioritaria	01/02/2019	Coordinador atención al ciudadano
Talento Humano	3,1 Incluir en el contenido del PIC (Plan Institucional de Capacitación) en los temas relacionados con Servicio al Ciudadano	Capacitación sobre servicio al ciudadano	01/02/2019 31/12/2019	Directora de Gestión Administrativa y Financiera
Normativo y procedimental	4,1 Realizar campañas informativas sobre la responsabilidad de los servidores públicos frente a los derechos de los ciudadanos	Campaña de sensibilización	01/02/2019 31/12/2019	PODH
Relacionamiento con el ciudadano	5,1 Fortalecer los instrumentos de medición de la satisfacción de los usuarios frente a los servicios prestados	Informe satisfacción de Usuario	01/06/2019 12/12/2019/	Coordinador Atención al Ciudadano

10



PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO					
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información					
Subcomponente	Actividades	Meta o producto	Responsable	Fecha programada	
Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Mantener actualizada la información en la Página Web en el Link Tramite, servicio , Atención al ciudadanía y PQR	Información publicada actualizada	DGAF	01/01/2019 31/12/2019
	1,2	Divulgación de datos abiertos	Link de Datos abiertos actualizado en la Página web	Personeras delegadas y DGAF	01/01/2019 31/12/2019
	1,3	Publicación de información de la contratación publica	Información de la contratación de la entidad actualizada en Pág. Web Link	DGAF	01/01/2019 31/12/2019
Lineamientos de Transparencia Pasiva	2,1	Publicar en la web Informes de satisfacción ciudadana semestrales y anuales una vez sean elaborados y entregados por el procedimiento encargado.	2 informes anuales	Coordinador de atención al ciudadano	Medición mensual, publicación semestral: 17/07/2019  Publicación anual: 15/01/2019
Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Publicar, Revisar y/o actualizar, el inventario de activos de Información, de acuerdo a los cambios identificados.	reportes	DGAF	01/02/2019 30/12/2019
	3.2	Publicación de Inventarios Documentales de conformidad con los criterios establecidos en la estrategia GEL y ley 1712 de 2014.	Registro de Inventario de información.	DGAF	01/02/2019 30/12/2019

23



	3.3	Actualización y Publicación de la Información mínima exigida por la Ley 1712 de 2014 relacionada con Gestión Documental.	100%	DGAF	01/02/2019 30/12/2019
<b>Criterio diferencial de accesibilidad</b>	4.1	Publicar los avances del desarrollo del portal dedicado para niños en donde el atractivo principal es una interfaz más llamativa y amigable para involucrarlos en el componente de la asociatividad y la solidaridad.	100%	DGAF	01/02/2019 30/12/2019
<b>Monitoreo del Acceso a la Información Pública</b>	5.1	Elaborar instrumentos de estadística de las consultas de información realizadas	4 informes anuales	Coordinador de atención al ciudadano	01/01/2019 31/12/2019

#### 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](http://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.

  
**LUIS JOSE ESCAMILLA MORENO**  
 Personero Municipal

Proyectó: ACB Profesional Universitario  
 Revisó: Maritza Martinez Capacho -DGAF

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](mailto:pmf@personeriadefloridablanca.gov.co)  
[www.personeriadefloridablanca.gov.co](http://www.personeriadefloridablanca.gov.co)  
 Floridablanca - Santander