
	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
		CODIGO: PEDI001
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

VALLEDUPAR, NOVIEMBRE DE 2016


Calle 14 No. 6 - 44 Edificio del Antiguo Cajanal Telfax.5845586
Email. personeriavalledupar@gmail.com
Valledupar- Cesar

 <p>NIT. 824.000.117-2</p>	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
		CODIGO: PEDI001
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

CONTENIDO

INTRODUCCION	3
1. OBJETIVO	4
2. PLANEACION DE LA ESTRATEGIA	4
2.1. Gestión del Riesgo de Corrupción	4
2.2. Estrategia Anti Trámites	5
2.3. Estrategia de Rendición de Cuentas Institucional	6
2.4. Mejorar la atención del ciudadano	6
2.5. Mecanismos para la transparencia y acceso a la información	8
2.6. Iniciativas adicionales	8
3. EJECUCION	9
4. SEGUIMIENTO Y CONTROL	10

ANEXO: Mapa de Riesgo Anticorrupción

 <p>NIT. 824.000.117-2</p>	<p>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</p>	<p>PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION</p>
		<p>CODIGO: PEDI001</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>VERSION: 1</p>
		<p>FECHA: 14/02/2013</p>


INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Valledupar, en cumplimiento de los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, los Decretos 2482 de 2012 y 2641 2012, elaboró una estrategia de anticorrupción y atención al ciudadano a fin de mejorar la gestión institucional y la prestación de servicios con oportunidad y calidad.

En lo transcurrido de la vigencia se realizaron diversas actividades relacionadas con el diseño, planeación, ejecución, seguimiento y control, para establecer la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano, con la participación de la alta dirección, los líderes de procesos y sus equipos de trabajo.

Para la etapa de diseño se tuvieron en cuenta las orientaciones de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República y el Departamento Administrativo de la Función Pública, y la lectura de las guías de administración de riesgos, plan anticorrupción y atención al ciudadano.

Se incluyen en la planeación institucional para la vigencia 2016, actividades con metas, fechas de inicio y terminación, responsables e indicadores, a través de los cuales se dará cumplimiento a los seis componentes de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano, así: Identificar los riesgos de corrupción, Coordinar la estrategia de Rendición de Cuentas Institucional, Mejorar la Atención al Ciudadano, Administrar el sistema de Quejas y Reclamos de la Personería e implementar políticas para la Estrategia Antitrámites.

 <p>NIT. 824.000.117-2</p>	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
		CODIGO: PEDI001
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

1. OBJETIVO

Presentar la estrategia de anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Valledupar para la vigencia 2016, la cual deberá ser ejecutada por todos los responsables de áreas o proceso y sus equipos de trabajo en cumplimiento de sus funciones y la planeación institucional en la entrega de productos y servicios a los servidores públicos, ciudadanos e instituciones de manera oportuna, eficaz y eficiente.

2. PLANEACIÓN DE LA ESTRATEGIA

Los lineamientos para la elaboración de la estrategia anticorrupción y de atención al ciudadano en la Personería Municipal de Valledupar, fueron dados a conocer por el Personero y están alineados con la planeación institucional.


Los planes de acción fueron diseñados por las Áreas de Personeros Auxiliares, Asesoría Jurídica, Oficina Administrativa y Financiera, para dar respuesta a la prevención de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

A continuación se relacionan los proyectos en mención:

2.1 GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

El proyecto tiene como objeto implementar la Política de Administración de Riesgos en la Personería Municipal de Valledupar, en cada uno de los procesos de la entidad, determinar controles efectivos y que disminuyan la probabilidad de ocurrencia e impacto; así mismo, identificar los riesgos de corrupción, elaborar el mapa de riesgos institucional para garantizar el logro de los objetivos institucionales, el cumplimiento de la política de riesgo y del Decreto 2641 de 2012.

Las metas del proyecto son las siguientes:


 <p>NIT. 824.000.117-2</p>	<p>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</p>	<p>PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION</p>
		<p>CODIGO: PEDI001</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>VERSION: 1</p>
		<p>FECHA: 14/02/2013</p>

1. Elaborar la política de riesgos
2. Identificar y actualizar los posibles riesgos de corrupción
3. Elaborar los mapas de riesgos de los procesos
4. Sensibilizar a todos los servidores sobre la política de riesgos
5. Realizar el seguimiento a los riesgos de acuerdo a la periodicidad establecida

2.2. ESTRATEGIA ANTITRAMITES

Teniendo en cuenta que la Personería Municipal de Valledupar no tiene procedimientos ni trámites que sirvan para respaldar requisitos ante otras entidades; no obstante, como parte integral de la estrategia de lucha contra la corrupción se establecen las siguientes políticas:

1. No se exigirán documentos que reposen en la entidad, tales como: actos administrativos, constancias, certificaciones o documentos ante la cual se esté tramitando la respectiva actuación.
2. Radicación de Peticiones, Quejas y Reclamos a través de página web, sin necesidad de presentarla físicamente ante la sede de la Personería Municipal de Valledupar.
3. Solicitud de documentos y requisitos en la contratación, dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 80 y Ley Anti trámites.
4. No se podrá devolver o rechazar solicitudes contenidas en formularios por errores de citas, ortografía, mecanografía, aritmética o similares, salvo que los resultados aritméticos resulten relevantes para definir la solicitud.
5. No se exigirá actuación mediante abogado, salvo que se trate de interposición de recursos.
6. No se podrá retener documentos cuando sea solicitada la devolución.

	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	CODIGO: PEDI001
		VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

2.3. DESARROLLAR UNA ESTRATEGIA DE RENDICIÓN DE CUENTAS INSTITUCIONAL

Con el Proceso de Comunicaciones se coordinará la estrategia de Rendición de Cuentas en la entidad, para propiciar un diálogo con nuestros usuarios, a fin de dar a conocer las acciones desarrolladas por las diferentes áreas.


La Personería Municipal de Valledupar debe dar cumplimiento a lo estipulado en el CONPES de Rendición de Cuentas 3654 de 2010; teniendo en cuenta la importancia de este tema para facilitar la interacción con las comunidades, busca coordinar la estrategia de rendición de cuentas para dar a conocer las actividades realizadas durante la vigencia 2016, favoreciendo la participación ciudadana y teniendo en cuenta sus comentarios y opiniones.

Las metas del proyecto, son las siguientes:

1. Definir las actividades a desarrollar para dar cumplimiento a la estrategia y elaborar cronograma
2. Mantener información relevante sobre las políticas y actividades adelantadas por la Entidad en la página web
3. Informar a los servidores y entidades sobre las actividades adelantadas Trimestralmente mediante Boletín Externo y conocer sus comentarios y recomendaciones.
4. Realizar anualmente una audiencia pública de rendición de cuentas con servidores y ciudadanos en cumplimiento de la normativa vigente

2.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

Plantear y desarrollar una estrategia práctica que permita utilizar mecanismos para mejorar la atención al ciudadano en la Personería Municipal de Valledupar e incrementar mayor uso de nuestros canales de atención, contribuyendo a mejorar el contacto con el ciudadano; estrategia que se plantea como **administrar el sistema de peticiones quejas y reclamos de la Personería en la atención al ciudadano**, de la siguiente manera:


 <p>PERSONERIA DE VALLEDUPAR <i>Trabajamos por tus derechos!</i></p> <p>NIT. 824.000.117-2</p>	<p>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</p>	<p>PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION</p>
		<p>CODIGO: PEDI001</p>
	<p>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</p>	<p>VERSION: 1</p>
		<p>FECHA: 14/02/2013</p>

Dar respuesta, hacer seguimiento y presentar informe de la totalidad de los reclamos, quejas y denuncias recibidas en esta Entidad, e informar trimestralmente sobre el estado de los mismos.

Todos los ciudadanos tienen el derecho constitucional a que las peticiones elevadas respetuosamente ante las entidades públicas sean resueltas en un tiempo razonable y dentro de los términos legales establecidos en las normas legales vigentes, lo mismo que a recibir un trato digno en la atención brindada de forma presencial y telefónica, por ende se hace necesario proporcionar trámite preferencial a todas las reclamaciones en contra de la Entidad, así como a las quejas y denuncias contra los funcionarios de la misma.

Las metas del proyecto, son las siguientes:

1. Crear la Oficina de Atención al Ciudadano mediante acto Administrativo.
2. Solicitar capacitación para los servidores de Atención al Ciudadano a través del Plan de Capacitación.
3. Trabajar en coordinación con el funcionario encargado de las Comunicaciones, sobre la medición de percepción y satisfacción de clientes y usuarios para identificar las necesidades de los mismos.
4. Dar respuesta de manera oportuna, al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas, de carácter general, particular y de información, que presenten los ciudadanos a la Personería a través del Grupo de Atención al Ciudadano en los tiempos establecidos por la norma.
5. Coordinar con la Personera Auxiliar con funciones de Control Interno, una campaña de difusión sobre la obligación de atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
6. Elaborar informes trimestrales sobre el comportamiento de las quejas, reclamos y denuncias que se presentan a la Personería que incluya el trámite dado a las mismas y recomendaciones para mejorar el servicio de la entidad.
7. Publicar en las redes sociales de la Personería las noticias que se generen en la atención al ciudadano.

	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
		CODIGO: PEDI001
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

2.5 MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN.

Monitoreo del Acceso a la Información Pública.

De acuerdo con la estrategia de elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en este componente se debe garantizar que la Personería Municipal de Valledupar genere un informe de solicitudes de acceso a la información que contenga: El número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud y el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

Se implementará la producción de un informe detallado trimestralmente de toda la gestión adelantada en desarrollo del proceso de Participación Ciudadana, se propone la siguiente estrategia:

Incluir en un capítulo del informe trimestral de gestión del proceso de participación ciudadana toda la información que en materia de solicitudes de acceso a la información ha dispuesto el Decreto 103 de 2015.


2.6. INICIATIVAS ADICIONALES

POLÍTICAS ÉTICAS. La Personería cuenta con políticas éticas para la administración de la misión institucional; el comportamiento de cada uno de los servidores de la Entidad, debe estar enmarcado en el principio del interés general, como la posibilidad de alcanzar una verdadera ética en la responsabilidad por el ejercicio de lo público, conductas que sean legitimadas e identificadas por su eficiencia y transparencia con los ciudadanos que concurren a su servicio. Los lineamientos deseables en el comportamiento de cada uno, se realizará de la siguiente manera:

Para los directivos. Teniendo en cuenta la responsabilidad que se deriva del liderazgo ético, los directivos de la Personería Municipal de Valledupar, entre otras cosas, intervendrán para:

Asumir los principios y valores definidos por la Personería Municipal de Valledupar como la guía de las acciones y decisiones propias del ejercicio del cargo.

Promover al interior de la Entidad los valores éticos.

	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
		CODIGO: PEDI001
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

Liderar permanentemente acciones que propicien una cultura organizacional acorde con los lineamientos plasmados en el Código de Ética.

Generar canales que permitan la comunicación entre las diferentes dependencias y los niveles jerárquicos de la Entidad.

Fomentar la cultura de transparencia en los procesos de contratación, en procura de establecer una relación con contratistas y proveedores basada en los valores institucionales.

Propender por establecer mecanismos que permitan fortalecer la participación ciudadana.

Observar constantemente el cumplimiento de los compromisos éticos por parte de los servidores públicos a su cargo.

Para todos los Servidores Públicos. Partiendo del papel que desempeña cada uno de los funcionarios de la Entidad, para el fortalecimiento de una cultura ética cada funcionario de la Personería Municipal de Valledupar se interesará por:

Conocer y poner en práctica los principios, políticas y conductas consignadas en este documento.


Comunicar al jefe inmediato cualquier conducta en la que pueda observarse desvío de los lineamientos dados por esta guía.

Propender por un ambiente que fortalezca el desarrollo de los principios y valores consignados en esta guía.

Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad las tareas encomendadas, procurando siempre la excelencia en el ejercicio de las funciones asignadas.

3. EJECUCIÓN

Se tiene previsto realizar la evaluación a cada proceso por parte de los Responsables de Área en el mes de diciembre y se presentará ante el Comité de Coordinación de Control Interno los resultados de la gestión institucional y el cumplimiento de las metas.

 <p>NIT. 824.000.117-2</p>	PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	PROCESO: DIRECCION Y PLANEACION
		CODIGO: PEDI001
	PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

4. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Coordinación de Control Interno realizará la verificación de la elaboración de la estrategia anticorrupción y atención al ciudadano, el seguimiento y control de las acciones, en diciembre 30 de 2016.

Valledupar, 03 de noviembre de 2016

ALFONSO CAMPO MARTINEZ
Personero Municipal de Valledupar

Revisó: Ana María Martínez Ochoa – Personera Auxiliar
Elaboró: Auri Estela Gámez Carranza - Contratista