

 <p><b>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</b>  <i>Trabaja para sus derechos!</i></p> <p>NIT. 824.000.117-2</p>	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</b>	<b>PROCESO:</b> DIRECCION Y PLANEACION
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION: 1
		FECHA: 14/02/2013

# PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

## PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

**VALLEDUPAR 2017**

Calle 14 No. 6 - 44 Edificio del Antiguo Cajanal Telfax.5845586  
 Email: info@[personeriavalledupargov.co](mailto:personeriavalledupargov.co)  
 Valledupar- Cesar

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

## CONTENIDO

	INTRODUCCION	3
1	OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA	4
2	OBJETIVO DEL DOCUMENTO	4
3	ALCANCE	4
4	MARCO NORMATIVO	4
5	POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR	6
6	CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	7
7	DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA	8
7.1.	Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos	8
7.1.1.	Política de Riesgos	8
7.1.2.	Marco de Referencia	9
7.1.3	Criterios de Aplicación	9
7.1.4.	Responsabilidad	9
7.1.5.	Marco de Actuación	9
7.2.	Racionalización de Trámites	11
7.3.	Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas	12
7.4.	Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano	13
7.5.	Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública	16
8	CONSOLIDACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017	16
9	ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO	16
10	POLITICAS ETICAS	17
11.	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	18
	ANEXO: Mapa de Riesgo Anticorrupción	20

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

## 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.

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.

Dentro de la planeación institucional para la vigencia 2017, 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.

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

## 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCION Y PARTICIPACION CIUDADANA

Presentar la estrategia y acciones que le permitan a la Personería Municipal de Valledupar, la correcta identificación y monitoreo de los riesgos de corrupción, la racionalización y optimización de los trámites y servicios a cargo de la Entidad, la rendición oportuna de la cuenta, fortalecimiento de participación ciudadana dentro del proceso de toma de decisiones, establecer estrategias para el mejoramiento de la atención al Ciudadano y el derecho al acceso de la información pública.

## 2. OBJETIVO DEL DOCUMENTO

Presentar a la Ciudadanía la estrategia implementada por la Personería Municipal de Valledupar para promover la transparencia, rendición de cuentas y atención al ciudadano.

## 3. ALCANCE

El Plan Anticorrupción, atención y Participación Ciudadana de la vigencia 2017, deberá ser ejecutado 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.

## 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia – 1991
- Ley 134 de 1994 Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
- Ley 472 de 1998 Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.
- Ley 489 de 1998 Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones

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

previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.

- Ley 720 de 2001 Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.
- 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.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- 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”, artículo 73.
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.”
- Ley 1753 de 2015 Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014 – 2018.
- Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”.
- Decreto 3622 de 2005 Por el cual se adoptan las políticas de desarrollo administrativo y se reglamenta el Capítulo Cuarto de la Ley 489 de 1998 en lo referente al Sistema de Desarrollo Administrativo.
- Decreto Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
- Decreto 2482 de 2012 “Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión”.
- Decreto 2641 de 2012 “Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.
- Decreto 2693 de 2012 Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones.

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

- Decreto 103 de 2015 “Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.”
- Conpes 3649 de 2010 Política Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Conpes 3650 de 2010 Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.
- Conpes 3654 de 2010 “Política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva a los ciudadanos”.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano.
- Guía para la Gestión de riesgo de corrupción.

## 5. POLÍTICA INSTITUCIONAL DE TRANSPARENCIA Y LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR

En la Personería Municipal de Valledupar nos comprometemos a cumplir con los principios consignados en la Constitución Política y la Ley, a cumplir con las funciones asignadas a la Entidad bajo la filosofía del Buen Gobierno, la cual se desarrolla a través de los principios establecidos en el Código de Ética, Transparencia y Rendición de Cuentas, cero tolerancia con la corrupción.

En la Personería Municipal de Valledupar expresamos nuestro renovado compromiso de rechazar, impedir, prevenir y combatir toda práctica corrupta para lo cual se establecen las siguientes medidas:

- Análisis permanente e identificación de riesgos de corrupción y establecimiento de políticas para su mitigación.
- Cumplimiento de los valores consignados en el Código de Ética de la Entidad.
- Ejecución de una rendición de cuentas permanente y efectiva a través de publicación de la ejecución del presupuesto en página web, fortaleciendo la imagen institucional a través de acciones comunicativas, promoviendo espacios de diálogo por diferentes canales.
- Establecimiento de lineamientos para el manejo de documentos de carácter confidencial y de reserva.
- Implementación de acciones necesarias para mantener actualizado el sitio web de la Personería, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 y sus decretos reglamentarios.

 PERSONERIA DE VALLEDUPAR <i>Trabaja para hacer sus derechos!</i> NIT. 824.000.117-2	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</b>	<b>PROCESO:</b> DIRECCION Y PLANEACION CODIGO: PEDI001
	<b>PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO</b>	VERSION: 1 FECHA: 14/02/2013

- Difusión de mensajes de sensibilización y concientización dirigidos a funcionarios y contratistas de la Entidad, con el objetivo de que conozcan los derechos, deberes, prohibiciones, incompatibilidades, impedimentos, inhabilidades y conflicto de intereses del Código Disciplinario Único.
- Establecimiento de disposiciones de autorregulación de funcionarios, buscando garantizar una gestión eficiente, eficaz, íntegra y transparente en la administración pública, consignada en el Código de Ética.

## 6. CONTEXTO DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Para 2017 la construcción del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana se enmarca en la implementación del Modelo Estándar de Control Interno MECI 2014, actividades que se vienen implementando desde el momento de la adopción del MECI, actividad que se realizó en 2016.

De acuerdo con lo anterior, se consolida un documento denominándose Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana. Este lineamiento se definió, teniendo en cuenta que la participación ciudadana es un componente transversal a las acciones de rendición de cuentas, de atención al ciudadano y derecho de acceso a la información pública.

La metodología desarrollada por la Personería de Valledupar para la formulación del Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana 2017 contempló las siguientes etapas:

La Coordinación de Control Interno se encarga de elaborar y consolidar el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana, ejecutando las siguientes actividades:

- Elaboración de los planes de acción de las dependencias para la vigencia 2017 teniendo como base las políticas definidas en el Modelo Estándar de Control Interno.
- Identificación de los riesgos de la Entidad, consolidados en el mapa de riesgos (ver Anexo 1).
- Identificación de los riesgos de corrupción consolidados en el mapa de riesgos de corrupción (Ver Anexo 2).

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

- Consolidación de las actividades contenidas en los planes de acción de las dependencias de la Personería, del componente Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano
- La Coordinadora de Control Interno es la encargada de realizar el seguimiento de la implementación del plan con corte a 30 de abril, 31 de agosto y 31 de diciembre y realizar la publicación del informe en la página web de la Entidad.

## 7 DESARROLLO DE LOS COMPONENTES DEL PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

### 7.1 Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgos de Corrupción y medidas para mitigar los riesgos

Desde la Alta Dirección de la Entidad se ha venido impulsando la política de administración de riesgos, y se ha contado con la participación y el compromiso de todos los servidores públicos de la Personería, para que dicha política se convierta en una parte natural del proceso de planificación, planeación y cumplimiento de las funciones asignadas para cada una de las dependencias que hacen parte de la Personería.

A partir de 2016, con la finalidad de dar cumplimiento al Decreto 2641 de 2012 que determina la Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, al interior de la Personería de Valledupar se realizó la construcción del documento denominado Manual de Administración de Riesgos en el marco de la Actualización del MECI, en pro de fortalecer la administración del riesgo y el mejoramiento continuo de la Entidad.

#### 7.1.1. Política de Riesgos

La política de Riesgo se encuentra incluida en el Manual de Administración de Riesgos, bajo los siguientes preceptos:

La Personería Municipal de Valledupar se compromete a emprender las acciones necesarias que le permitan el manejo de los eventos que puedan afectar negativamente el logro de los objetivos misionales, enmarcados en la identificación y manejo apropiado de los riesgos que puedan afectar la seguridad

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

y el bienestar de sus servidores, su estabilidad financiera, la integridad de los recursos físicos, tecnológicos y operacionales.

### 7.1.2. Marco de Referencia

La política de Administración de riesgos de la Personería está enmarcada en:

- La misión, visión, y los objetivos la Personería Municipal de Valledupar.
- El Modelo Estándar de Control Interno (MECI)
- Lo dispuesto por el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP-

### 7.1.3. Criterios de Aplicación

La Personería Municipal de Valledupar adopta el siguiente criterio para la aplicación de su política de administración de riesgos:

### 7.1.4. Responsabilidad

- El Personero es responsable de orientar y direccionar la política de administración de riesgos en la Personería municipal de Valledupar.
- Todos los funcionarios son responsables de la correcta aplicación del componente de administración de riesgos mediante la identificación, el análisis, valoración, tratamiento, monitoreo y comunicación de los riesgos asociados a sus procesos.

### 7.1.5. Marco de Actuación

La Personería Municipal de Valledupar asume de manera permanente, homologada y coherente las mejores prácticas y metodología para la administración de riesgos, en la búsqueda de su mejoramiento continuo.

La administración de riesgos forma parte de la cultura organizacional de la Personería municipal de Valledupar.

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

De acuerdo con lo anterior, para 2017 se identificaron un total de 25 riesgos asociados a los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, que hace parte del Sistema de Control Interno - MECI.

### Cuadro No. 1: Total de riesgos identificados por procesos

Proceso	Cant
Vigilancia a la conducta oficial de los servidores públicos	10
Gestión Administrativa y Financiera	6
Evaluación Independiente	4
Comunicaciones Interna y Externa	3
Direccionamiento Estratégico	1
Gestión Documental	1

Una vez identificado el total de riesgos de la Personería, se procedió a revisar los riesgos de corrupción que en las dependencias y en los procesos se identificaron. De acuerdo con lo anterior, para 2017 se identificaron y catalogaron ocho (8) riesgos de corrupción, que representa el 32 % del total de riesgos.

### Cuadro No. 2 Riesgos de Corrupción por Proceso

Proceso	Cant
Vigilancia a la conducta oficial de los servidores públicos	4
Gestión Administrativa y Financiera	1
Evaluación Independiente	1
Comunicaciones Interna y Externa	1
Direccionamiento Estratégico	1

A partir de los riesgos identificados, la Entidad cuenta con el Mapa de Riesgos de Corrupción el cual hace parte integral de este plan y puede ser consultado a través de la página web [www.personeriavalledupar.gov.co](http://www.personeriavalledupar.gov.co) y en el Anexo 2 de este documento.

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

Así mismo, la Coordinación de Control Interno se encarga de evaluar la aplicación de la política para la administración del riesgo de la Entidad.

## 7.2. Racionalización de Trámites

La Personería Municipal de Valledupar tiene un (1) solo trámite denominado: **Reconocimiento e inscripción de Veedurías Ciudadanas**, cuyo propósito es obtener reconocimiento como ciudadanos u organizaciones comunitarias para ejercer vigilancia sobre la gestión pública respecto de autoridades, entidades públicas o privadas encargadas de la ejecución de un programa, un proyecto, un contrato o la prestación de un servicio público; el tiempo para el reconocimiento es de Quince (15) días hábiles.

Con base en el trámite para el reconocimiento e inscripción de Veedurías Ciudadanas, en la actualidad se encuentra en estudio el otorgamiento del trámite en materia normativa, para fines de aprobación y publicación en la página web, con la finalidad de mejorar el servicio a los ciudadanos.

Pese a no contar con procedimientos que sirvan para respaldar requisitos ante otras entidades, como parte integral de la estrategia de lucha contra la racionalización de trámites, 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 y respuesta 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. 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.

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

4. No se exigirá actuación mediante abogado, salvo que se trate de interposición de recursos.
5. No se podrá retener documentos cuando sea solicitada la devolución.

### 7.3. Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Con el objetivo de promover la participación ciudadana y la rendición de cuentas desde la Entidad, fortalecer y visibilizar la relación con los clientes y ciudadanía en general, se ha venido incrementando la ejecución de acciones de participación ciudadana desde las dependencias del Despacho del Personero y las Personerías Auxiliares, desarrollando talleres, capacitaciones, encuentros, reuniones de carácter informativo, publicación de información en diferentes medios, entre otros.

Un ejemplo de ello, es la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas que se realiza de manera anual, en la cual se presenta información referente a la gestión; principales logros y avances relacionados con las funciones de cada una de las dependencias misionales y de apoyo a la gestión, ejecución presupuestal y cumplimiento de metas entre otros.

Adicionalmente, se impulsan acciones para mantener una rendición de cuentas permanente con las partes interesadas de los servicios que ofrece cada una de las dependencias de la Personería y su gestión, como es el lineamiento establecido en el Plan Estratégico denominado: IMPLEMENTAR ESTRATEGIAS DE ATENCIÓN EFECTIVAS, ORIENTADO A LAS NECESIDADES DEL CIUDADANO, dentro del mismo se encuentra la meta que tiene por título ***Trasladar la oferta institucional en materia de servicios públicos, víctimas y salud a los Corregimientos y Comunas del municipio de Valledupar, a través del programa "Personería al Barrio"***.

De esta manera el compromiso es acercar al ciudadano a la Entidad, promover la participación ciudadana en el diseño, formulación, desarrollo y seguimiento de las políticas, planes y programas de la Personería de Valledupar, fortaleciendo el control social y los ejercicios de innovación abierta en la entidad. Para este propósito se emplean diferentes canales de comunicación, los cuales son de fácil

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

acceso y comprensión para todo público; entre estos están: página web, redes sociales, YouTube, boletines de prensa dirigidos a la radio, comunicaciones telefónicas y actividades presenciales.

Durante la vigencia 2017 se continuará vinculando a los ciudadanos en el ejercicio público, garantizando una gestión pública efectiva y participativa promoviendo el control social por parte de las veedurías ciudadanas, organizaciones civiles organizadas, órganos de control, otras entidades de las ramas del poder, y ciudadanía en general; buscando que participen no solo en el momento de ejecución de cada una de las acciones, sino que también sean incluidos en el momento en que se prioricen los temas a tratar en cada una de estas.

#### 7.4. Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano

Atendiendo los lineamientos de las políticas del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública, desde la Personería de Valledupar se han fortalecido las acciones para dar cumplimiento a los lineamientos que establecen dichas políticas, y ha generado herramientas para mejorar la calidad, accesibilidad y oportunidad de los servicios que presta la Entidad.

La estrategia incluida en el Plan Estratégico denominada: ***Trasladar la oferta institucional en materia de servicios públicos, víctimas y salud a los Corregimientos y Comunas del municipio de Valledupar, a través del programa "Personería al Barrio"***, busca fortalecer lo siguiente:

- Desconcentración de la prestación de los servicios de asesoría.
- Fortalecer la atención al ciudadano en aras de garantizar la efectividad de sus derechos.
- Respuesta oportuna a las personas en los corregimientos y comunas, generando ahorro a la comunidad en tiempo, distancia y recursos.
- Aumentar la satisfacción de los usuarios de la Entidad.

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

Se cuenta con un espacio en la página web de la Entidad: <http://personeriavalledupar.gov.co/pqrd/> por medio del cual, cualquier solicitante puede enviar su petición, sugerencia, queja o reclamo:



The screenshot shows a web browser window with the URL 'personeriavalledupar.gov.co/pqrd/'. The page features a header with the organization's logo, a language selection dropdown, contact information (3843004-3940312), and the coat of arms of the Municipality of Valledupar. Below the header is a navigation menu with links for 'Inicio', 'Inicio Personación', 'Servicio al Ciudadano', 'Mapa del Territorio', 'Servicio', 'Historia', 'Contacto', 'Inicio Personación', 'Inicio del Proceso', and 'Inicio de Trámite'. The main content area is titled 'Formulario de Preguntas, quejas, reclamos y denuncias' and contains a form with the following fields: 'Selección al tipo de documento', 'Elija su número de documento', 'Nombre completo', 'Dirección de residencia', 'Teléfono', 'Correo electrónico', 'Departamento', 'Municipio', 'Selección de dependencia' (with 'Personería Municipal' selected), and 'Asunto'.

Dentro de los servicios que ofrece la Personería, se encuentran:

### **Personería Auxiliar No. 1 - SALUD**

- Brindar Asesorías en materia de salud, pensión y riesgo Laboral; realizar acompañamientos y/o visitas especiales a las EPS, IPS y entidades del orden municipal e interponer Acciones tendientes a garantizar la protección de los Derechos de las personas; ejercer la Vigilancia y control para garantizar la efectividad del derecho de petición.

Calle 14 No. 6 - 44 Edificio del Antiguo Cajanal Telfax.5845586  
 Email: info@[personeriavalledupar.gov.co](mailto:info@personeriavalledupar.gov.co)  
 Valledupar- Cesar

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

## **Personería Auxiliar No. 2 - Víctimas y Población Vulnerable**

Atender todo lo relacionado con Educación, Infancia, adolescencia, adulto mayor y comunidad LGTBI en el ámbito municipal; asistir a las audiencias penales realizadas por los jueces municipales como garantes de la constitución y la ley, revisar los archivos de procesos penales realizados por las fiscalías locales como garantes de la constitución y la ley, asistir a las diligencias de reconocimiento fotográfico y en fila de personas víctimas de delitos.

### **Oficina de Víctimas**

Realizar la toma de declaración a víctimas del conflicto armado (de manera personal en las instalaciones de la personería información de reserva); asesorías a población víctimas del conflicto armado; realizar recursos de reposición, apelación y/o revocatoria directa; elaborar tutelas, derechos de petición y seguimientos de los mismos; solicitudes de levantamiento de medidas de protección de predios; solicitudes de medidas de protección ante la entidad competente para personas amenazas con ocasión al conflicto armado interno.

## **Personería Auxiliar No. 3 – Servicios Públicos**

Atender y asesor a los usuarios de servicios públicos en la presentación de quejas, peticiones o reclamos en contra de las empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios en Valledupar. Sin embargo, a los usuarios de servicios públicos no domiciliarios como los de telefonía móvil, celular, que se acerquen a nuestras instalaciones también se les brinda la asesoría y acompañamiento en la presentación de sus PQRs.

## **Personería Auxiliar No. 4 - Gobierno**

Realizar acompañamientos a las diligencias Administrativas de Policía de Competencia de la Personería de Valledupar. Lanzamientos, Entregas de Inmuebles, Inspecciones Oculares, Restituciones de Inmuebles, Desalojos, Cierres de Establecimientos Públicos, Acompañamientos solicitados por Inspecciones Municipales; adelantar y realizar Seguimientos a las Acciones populares de las cuales se tenga conocimiento; realizar acompañamiento y vigilancia a los comités de Disciplina.

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

### 7.5. Mecanismos de Transparencia y Acceso a la Información Pública

De acuerdo con la estrategia de elaboración del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el compromiso de la Personería Municipal de Valledupar en torno a la aplicación efectiva de la Ley 1712 de 2014, es subsanar los posibles incumplimientos de la Ley y que fueron detectados en la vigencia 2016 por la Contraloría Municipal de Valledupar, el cual fue incluido en el Plan de Mejoramiento suscrito con el órgano de control Fiscal.

A finales de 2016 se inicia con la apertura del sitio web: [personeriavalledupar.gov.co](http://personeriavalledupar.gov.co), con el fin de diseñar e implementar soluciones que promuevan el acceso a una información clara y actualizada por parte de la ciudadanía.

La Página Web de la Entidad cuenta con un micrositio de **“Transparencia y acceso a información pública”**, en la cual se reporta la información de interés a la ciudadanía, contiene además los diferentes informes que refleja la gestión realizada y las diferentes evaluaciones que se han llevado a cabo, logrando que las partes interesadas tengan acceso a esta información.

A partir de 2017, el seguimiento al cumplimiento de la Ley 1712 y sus Decretos reglamentarios se realiza a través del formato establecido por la Procuraduría General de la Nación de manera trimestral.

### 8. CONSOLIDACION DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA 2017

Todas las actividades que constituyen el Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana de la vigencia 2017 se encuentran incluidos en los Planes de Acción y Planes de Mejoramiento de la Personería de Valledupar.

### 9. ALINEACIÓN CON EL PLAN ESTRATÉGICO

La Personería Municipal de Valledupar ha enfocado sus esfuerzos hacia el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico 2016-2020, de acuerdo con las competencias de las entidades del Ministerio Público.

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

## 10. 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.

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.** Para el fortalecimiento de una cultura ética, y partiendo del papel que desempeña cada uno de los funcionarios de la Personería Municipal de Valledupar, se interesará por:

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

- 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.

#### 11. SEGUIMIENTO Y CONTROL

La Coordinación de Control Interno realizará la verificación al cumplimiento de las acciones establecidas como estrategia anticorrupción y atención al ciudadano.

El seguimiento se realiza por cada responsable de área y se comunicará en la primera semana de cada mes, en las reuniones que se realizan cada lunes, espacio establecido por el Señor Personero, donde se mostrarán los avances de cada una de las oficinas en el marco de las metas definidas en la vigencia.

Valledupar, 28 de septiembre de 2017

**ALFONSO CAMPO MARTINEZ**  
Personero Municipal de Valledupar

Revisó: Ana María Martínez Ochoa – Personera Auxiliar y Coordinadora de Control Interno  
Elaboró: Auri Estela Gámez Carranza - Contratista

Calle 14 No. 6 - 44 Edificio del Antiguo Cajanal Telfax.5845586  
Email: info@[personeriavalledupargov.co](mailto:personeriavalledupargov.co)  
Valledupar- Cesar

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

# ANEXOS

 NIT. 824.000.117-2	<b>PERSONERIA MUNICIPAL DE VALLEDUPAR</b>	<b>PROCESO:</b> DIRECCION Y PLANEACION
		<b>CODIGO:</b> PEDI001
	<b>PLAN ANTICORRUPCION, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	<b>VERSION:</b> 1
		<b>FECHA:</b> 14/02/2013

### MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCION

IDENTIFICACIÓN:				MEDIDAS DE MITIGACIÓN:		SEGUIMIENTO:			
Proceso u Objetivo:	Causas:	RIESGO		VALORACIÓN:		ACCIONES DE CONTROL	RESPONSABLE	INDICADOR	
		N°	Descripción:	Tipo de Riesgo	Tipo de Control				ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
<b>PROCESO ESTRATEGICO:</b> DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Beneficios de Intereses Particulares	1	Incluir en la planeación estratégica proyectos que no son prioritarios y que no están alineados con la misión institucional.	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o Transferir	Dar a conocer a la ciudadanía, aquellos planes, programas o proyectos con los que cuenta la entidad y mantener actualizada la información en la web, como mecanismo de transparencia.	Personero Municipal	No. De rendiciones de Cuentas realizadas / No. De rendiciones de cuentas programadas
<b>PROCESO MISIONAL:</b> VIGILANCIA A LA CONDUCTA OFICIAL DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DEL ORDEN MUNICIPAL., PROMOCION Y PROTECCION DE LOS DERECHOS HUMANOS, GOBIERNO Y DERECHOS COLECTIVOS	El ciudadano desconoce que los servicios de la Personería son Gratuitos. Debilidad en el seguimiento y supervisión de atención de los requerimientos ciudadanos, Intereses Particulares.	2	Cobro por la prestación de servicios y trámites	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar,	Publicación en los puntos de atención de información sobre la gratuidad en los servicios prestados por la Personería de Valledupar, implementar un plan de comunicación y divulgación de los servicios de la personería municipal al alcance de la comunidad	Auxiliar de Personería, Jefe de la división administrativa y financiera	No. De publicaciones mensuales en el punto de atención de información, 100% implementación de una estrategia de comunicación y divulgación de los servicios de la Personería
	Que los funcionarios comisionados para realizar revisión a la gestión pública omitan información relevante o no se investiguen temas críticos para la ciudad.	3	Informes incompletos que no dan seguridad a la administración para pronunciarse en caso de una alerta.	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o Transferir	Revisión y Aprobación de los Informes por parte del Jefe Inmediato. Establecer un plan de seguimiento y control de la gestión adelantada por las diferentes Personería por parte de la oficina de control interno o quien haga sus veces	Auxiliar de personería, Personero Municipal	Informes revisado y aprobado/Informes entregados 100% implementado plan de seguimiento y control
	Intereses Particulares	4	Indebidamente se dé a conocer documento o noticia que deba mantener en secreto o reserva.	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, Compartir o Transferir	Dentro del clausulado del contrato prestación de servicio establecer y socializar el concepto de confidencialidad; así mismo constituir un acta de compromiso por parte de los funcionarios de la entidad. Establecer procesos de inducción y reintroducción donde se contemple la importancia institucional de la confidencialidad de los procesos que adelanta la Personería municipal de Valledupar.	Personero Municipal y personero auxiliar	100% implementado el concepto de confidencialidad en los contratos, No. De actas de compromiso/No. De Funcionarios 100% implementado procesos de inducción y reintroducción

Calle 14 No. 6 - 44 Edificio del Antiguo Cajanal Telfax.5845586  
 Email: info@[personeriavalledupargov.co](mailto:personeriavalledupargov.co)  
 Valledupar- Cesar

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

	Beneficios Particulares	5	Encubrimiento en hechos y situaciones investigadas y verificadas en las diferentes comisiones y tareas asignadas.	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	1. Capacitar continuamente a los servidores públicos en el conocimiento pleno de los delitos contra la administración Pública y sus consecuencias frente al código penal. 2. Exhortar en los funcionarios el sentido de pertenencia por la entidad.	Personero Municipal Personero auxiliar	No. De capacitaciones realizadas/ No. De capacitaciones Programadas.
<b>PROCESO DE APOYO:</b> GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA (Talento humano, contabilidad tesorería presupuesto, adquisición de bienes y servicios, plan de compras, contratación)	Ausencia de instrumento de control y seguimientos o manual de gestión de pago. Beneficio de particulares	6	Realizar pagos sin el lleno de los requisitos legales	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Implementar un manual de gestión de pago adecuado, basados en la aplicación de los principios de autocontrol, autogestión y autorregulación, que generen un control efectivo de la gestión adelantada.	Personero Municipal Jefe administrativo y Financiero	100% implementación de un manual de pago
<b>PROCESO DE APOYO:</b> COMUNICACIONES INTERNA Y EXTERNA	Ausencia de insumos adecuados para la guarda de la información recepcionada. beneficios particulares.	7	la Sustracción indebida de documentos de acciones legales por funcionarios o particulares	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Contar con insumos adecuado para la guarda de la información recibida. Capacitar continuamente a los servidores públicos en el conocimiento pleno de los delitos contra la administración Pública y sus consecuencias frente al código penal.	Personero Municipal Jefe administrativo y Financiero Jefe de comunicaciones interna y externa	100% insumos adecuados para la guarda de la información recibida No. De capacitaciones realizadas/Total de capacitaciones programadas.

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

<b>PROCESO</b> <b>EVALUACION</b> <b>INDEPENDIENTE:</b> CONTROL INTERNO (Quien haga sus veces)	Prima los intereses personales o de terceros, sobre los laborales., Fallas en el cumplimiento del plan de visitas.	8	Las visitas de seguimiento, evaluación y/o control, se pueden ver frustradas por ofrecimientos de dádivas y amenazas, con el fin de evitar la detección y sanción de indebidos manejos.	Riesgo de Corrupción	Preventivo	Reducir el riesgo, evitar, compartir o transferir	Estricto cumplimiento al plan de visitas. Oportuno informe a la gerencia y al comité de control interno sobre impedimentos y/o resultados.	Jefe de la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces	Número de visitas realizadas Vs. Número de visitas programadas según el plan de auditoría.
---	--	---	---	----------------------	------------	---	--	--	--