

## RESOLUCIÓN No. 017

El Personero de Giron Santander, en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución, las leyes 136 de 1994, 1551 de 2012, Decreto Nacional 2145 de 1999, Ley 1474 de 2011 y

### CONSIDERANDO

Que la ley 136 de 1994, en su Artículo 168 establece: "Las Personerías Municipales son organismos de control administrativo y disciplinario, dotadas de autonomía administrativa, presupuestal y contractual".

Que la Personera ejerce en el municipio, bajo la dirección suprema de la Procuraduría General de la Nación, las funciones de Ministerio Público, además de las que determine la constitución, la Ley y los acuerdos.

Que el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, establece la obligación a la entidades publicas de adoptar un Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, como herramienta para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que la ley 87 de 1993, establece claramente los objetivos, características y elementos del control interno y las funciones a cumplir por los comités asesores de control interno de las entidades oficiales, entre los que esta prevenir acciones que atenten contra el detrimento patrimonial y la estabilidad de los entes públicos.

Que el decreto 2641 de 2012 ,Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, establece: "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", asignando al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la estrategia.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que "en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad." correspondiendo al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalar los estándares que deben cumplir las entidades públicas para dar cumplimiento a lo allí establecido.

Que mediante la Circular Externa no. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las entidades orden nacional y territorial se



Carrera 25 No. 29-19  
Tel. 646 6805

Girón - Santander

personeria@giron-santander.gov.co

brindaron las orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición.

Que mediante Decreto número 4637 de 2011 se creó en el Departamento Administrativo de la Presidencia de la República la Secretaría de Transparencia, asignándole dentro de sus funciones: "Señalar la metodología para diseñar y hacer seguimiento a las estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano que deberán elaborar anualmente las entidades del orden nacional y territorial, de conformidad con lo señalado en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 ... ", así como también, "señalar los estándares que deben tener en cuenta las entidades públicas para la organización de las unidades o dependencias de quejas, sugerencias y reclamos ... ".

En merito de lo expuesto;

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Aprobar y adoptar el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano contenido en el documento anexo el cual hace parte del presente acto administrativo.

**ARTICULO SEGUNDO:** El plan aprobado en este artículo estará integrado por los siguientes componentes:

- i) Primer Componente: Metodología para la identificación de riesgos de corrupción y acciones para su manejo
- ii) Segundo Componente: Estrategias Antitrámites
- iii) Tercer Componente: Rendición de cuentas
- iv) Cuarto Componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Girón a los doce (12) días del mes de Julio de dos mil dieciséis (2016).



EDGAR MAURICIO PEÑUELA ARCE  
Personero Municipal

Proyectó: Libardo Cáceres Sarmiento. – Contratista.  
Revisó: Diana Ordoñez Serrano. – Contratista.



## TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO  
ALCANCE

MARCO NORMATIVO

METODOLOGÍA DE DISEÑO

PRIMER COMPONENTE: METODOLOGÍA PARA LA IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS  
DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.

CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL  
CIUDADANO

ATENCIÓN AL CIUDADANO

LÍNEA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

BUZÓN DE SUGERENCIAS

DERECHOS DE PETICIÓN

HABILITACIÓN DE ESPACIOS WEB.

SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

VISIBILIDAD DE LA CONTRATACIÓN

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

ANEXOS

## INTRODUCCIÓN

Uno de los fenómenos negativos más lesivos para el Estado y su buen funcionamiento es la corrupción ya que impide que exista crecimiento y avance en materia económica y de satisfacción a los ciudadanos. Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores, y ejemplo de ellos es la expedición de la Ley 1474 de 2011 denominada el Estatuto Anticorrupción, en donde todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas, que como la PERSONERÍA MUNICIPAL DE GIRÓN, están encargadas de velar y salvaguardar del tesoro público y el correcto ejercicio de la función pública.

En aras de buscar la confianza de los ciudadanos en las instituciones, se hace necesario diseñar un mecanismo que defina las estrategias que serán utilizadas para este propósito que es la lucha contra la corrupción.

La Personería Municipal de Girón Santander está comprometida con la construcción de condiciones y metas que generen bienestar para toda la comunidad, y para esto busca que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos y contribuir con un Estado libre de corrupción de la mano de la ciudadanía en relación a las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Para esto la Personería ha diseñado estrategias encaminadas al ejercicio de la función pública de manera transparente, ligada al servicio del ciudadano y a la participación de activa de la comunidad. 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 Girón elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2016.





## OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción y al mejoramiento de la atención y el servicio al ciudadano para brindar Confianza a la comunidad de Girón, promoviendo el Ejercicio del Control Ciudadano, la transparencia en las actuaciones de la Personería Municipal fortaleciendo las herramientas para la atención a la ciudadanía y dar cumplimiento a lo señalado en el artículo 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 del de 2012.

### MARCO NORMATIVO

NORMATIVIDAD	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia de 1993.	
Ley 42 de 1993	Sobre la organización de control fiscal financiero y los organismos que lo ejercen. Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Personería Pública y se fijan disposiciones.
Ley 489 de 1998	(artículo 32) Democratización de la Personería Pública. Ley 599 de 2000, Por la cual se expide el Código Penal.

Ley 610 de 2000	Por la cual se establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Disciplinario Único. Ley 850 de 2003, Por la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas.
Ley 1150 de 2007	Por medio de la cual se introducen medidas para la eficiencia y la transparencia en la ley 80 de 1993 y se dictan otras disposiciones generales sobre la contratación con recursos públicos.
Ley 1437 de 2011	artículos 67, 68 y 69 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Ley 1474 de 2011	Por la cual se dictan normas orientadas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
Decreto 4567 de 2011	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y Decreto ley 770 de 2005.
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.
Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011	Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.
Decreto 0019 de 2012	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Personería 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.



## DEFINICIONES

Las definiciones más importantes dentro del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano son las siguientes:

**Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

**Queja:** es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del estado.

**Trámite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

**Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad. **Petición:** es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.





## COMPONENTES DEL PLAN

### PRIMER COMPONENTE: IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Este componente establece la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Girón, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

DEBILIDADES	FORTALEZAS
<p>1. Recursos económicos insuficientes para el fortalecimiento de los objetivos institucionales. 2. Instalaciones locativas limitadas y anti funcionales para la gestión misional. 3. Políticas en materia de salud ocupacional insuficientes. 4. Deficiente aplicación de la matriz comunicacional de la entidad. 5. Ausencia de plataforma tecnológica moderna que apoye los procesos operativos, administrativos y gerenciales. 6. Inexistencia de Salas de capacitación adecuadas tecnológicamente. 7. Deficiente actuación institucional bajo principios de Sistemas de Gestión. 8. Deficiente liderazgo tecnológico y de sistema de gestión reconocido frente a otras entidades del sector. 9. Poca planta de personal.</p>	<p>1. Adecuada estructura de trabajo en equipo 2. Posicionamiento institucional frente a la comunidad y otras instituciones. 3. Talento humano cualificado, con sentido de pertenencia, cultura de prestación de servicios. 4. Experiencia y capacidad instalada para brindar capacitación y acompañamiento a la comunidad. 5. Autonomía administrativa. 6. Autorización legal y capacidad institucional para servir de mediador en la solución efectiva de conflictos entre particulares de manera extrajudicial.</p>
AMENAZAS	OPORTUNIDADES
<p>1. Creciente demanda del servicio. 2. Nuevas políticas por cambio de la administración municipal y/o de los representantes en las corporaciones públicas. 3. Incertidumbre por reformas legislativas, administrativas y constitucionales. 4. Incumplimiento de los fines esenciales del Estado. 5. La</p>	<p>1. Comunidad con cultura de participación en las decisiones administrativas municipales. 2. Posibilidad de acceder a los medios de comunicación. 3. Credibilidad frente a la comunidad y demás partes interesadas. 4. Portafolio de servicios que aporta a la solución de problemas de la comunidad. 5. Capacidad de brindar apoyo</p>

estigmatización y el constante señalamiento por parte de autoridades estatales y paraestatales hacia los defensores de derechos humanos. 6. Aumento de la cultura ambiental y de los Derechos Humanos.

logístico y asesoría jurídica a otras Instituciones. 6. Instituciones con disponibilidad de recursos para la realización de acciones con la comunidad. 7. Capacidad de convocatoria para capacitar en temas de interés. 8. Adecuada política de Modernización institucional. 9. Ampliación de cobertura de Internet en la ciudad.

### MEDIDAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS

La Personería Municipal de Girón, cuenta con los siguientes medios informativos, donde se divulgan los actos administrativos y demás documentos de interés público y que sirven para generar confianza y transparencia y que han venido contribuyendo para prevenir los riesgos.

Una página Web institucional: [www.personeriagiron.gov.co](http://www.personeriagiron.gov.co).

Una cartelera informativa.

Se viene realizando Veedurías ciudadanas cada vez que son solicitadas para 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 y velar que se dé respuesta a los derechos de petición en el término legal para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.

Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento las anomalías presentadas, en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Alcaldía Municipal o de las entidades presentes en el municipio; así mismo se cuenta con el correo electrónico institucional [personeria@giron-santander.gov.co](mailto:personeria@giron-santander.gov.co).

En el despacho de la personería se reciben las quejas de los ciudadanos diariamente sin restricción de tal forma que la comunidad pueda dar a conocer sus inquietudes y así ejercer un control a las deficiencias de la administración y el entorno municipal. Las veedurías ciudadanas se han incentivado y seguiremos trabajando para que se conformen por diferentes ámbitos para que de esta forma se colabore en el control





ciudadano y permitir así a la comunidad ejercer vigilancia a sobre el proceso de la gestión pública, ejecución de programas y proyectos según fuere el caso.

Los ciudadanos pueden ya sea por medio escrito, o haciendo uso del correo electrónico presentar sus sugerencias, quejas, denuncias de los actos de corrupción y todos aquellos que atenten contra los derechos de los ciudadanos.

Para mitigar los riesgos en esta entidad se da cumplimiento estricto a la normatividad vigente y encontrándose que algún funcionario de la administración la está vulnerando u extralimitándose en sus funciones se da aplicación a las correspondientes investigaciones disciplinarias que corresponda así como la compulsión de copias a los diferentes órganos de control.

Aplicación del Decreto 4085 de 2011, "Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado". Para el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado, definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del fallo antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación. 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 que sea competente.

## **SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTITRÁMITES.**

La política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional es liderada por el Departamento Administrativo de la Función Pública por tanto la Personería Municipal de Girón propenderá por la aplicación de la LEY ANTITRAMITES DECRETO 019 Enero 10 de 2012, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública puesto que implementar más trámites aumenta las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción

Desde la Personería Municipal se debe simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Se pretende por lo tanto, entre otras cosas, eliminar tramites dispendiosos, innecesarios, cobros, demoras en los procedimientos, entre otros. Así las cosas, una estrategia de

Carrera 25 No. 29-19  
Tel. 646 6805  
Girón - Santander

personeria@giron-santander.gov.co



lucha contra la corrupción según los lineamientos establecidos por el DAFP debe incluir mecanismos tendientes a la racionalización de trámites, que permitan:

1. Confianza en las instituciones.
2. Respeto y trato digno al ciudadano.
3. Facilitar la gestión de los servidores públicos.
4. Hacer uso de mecanismos y herramientas que restablecen la presunción de la buena Fe.

Para el cumplimiento de lo señalado anteriormente, la Personería Municipal:

Dará tramite oportuno a las quejas, sugerencias y reclamos recibidos de la comunidad y podrá en conocimiento de sus usuarios las decisiones, trámites y demás actuaciones realizadas por la administración municipal.

La Personería Municipal, tiene dispuesto un correo electrónico institucional, [personeria@giron-santander.gov.co](mailto:personeria@giron-santander.gov.co) donde los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes, sugerencias, quejas o reclamos y ser atendidos con celeridad dando respuesta rápida y oportuna a cada una de sus inquietudes.

Brindará apoyo y garantía en el proceso de restablecimiento de Derechos de las víctimas del conflicto armado interno colombiano.

Propenderá por la celeridad en el trámite de los procesos disciplinarios y procesos preventivos que lleva la Personería Municipal de acuerdo a sus competencias.

### **TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS.**

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos públicos deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, el documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Con el fin de afianzar la comunicación con los ciudadanos, la Entidad se encuentra adelantando la estrategia de comunicación para conocer las necesidades, requerimientos y observaciones que tienen los ciudadanos, con respecto a los tramites y procedimientos que se tienen en la Entidad, los cuales se encontraran en el procedimiento de rendición de cuentas el cual será puesto a disposición de los ciudadanos para llegarle a todos los grupos de interés y así lograr un proceso continuo y bidireccional, generando espacios de diálogo.



En coherencia con las funciones de órgano de vigilancia y control, la Personería asume el proceso de rendición de cuentas de forma continua, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de sus medios de comunicación buscando que la ciudadanía conozca los elementos de su planeación institucional, informes de gestión, indicadores, así como los resultados de la vigencia anterior y la evaluación de sus planes, programas y proyectos, entre otros aspectos.

Así mismo se tendrá en cuenta los lineamientos dados por la Procuraduría General de la Nación para la rendición de cuentas de los Personeros Municipales como lo son la Resolución 478 de octubre de 2011 y la directiva conjunta 007 de 2015.

#### **CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

En cumplimiento de este componente la Personería Municipal tiene establecidos mecanismos de acceso a la información, la cual se divulga a través de la Página Web [www.personeriagiron.gov.co](http://www.personeriagiron.gov.co) con actualización permanente donde se informen los planes, programas y proyectos, así como el plan de gestión que serán desarrollados por la Personería Municipal.

Trámite oportuno y eficiente a las consultas, quejas, peticiones y reclamos presentadas por la Comunidad vía correo electrónico o de manera escrita o verbal en la entidad.

Presentación de consultas, quejas, peticiones y reclamos por medio telefónicos en el teléfono 6466805

Publicación en la página web documentos importantes para la fácil consulta del ciudadano.

Información permanente a través de la cartelera institucional y por los medios de comunicación local.

A través de un proceso pedagógico continuo ofrecer capacitación permanente a la comunidad en materia de derechos humanos, participación ciudadana y otros temas de interés.

Interacción constante con los medios de comunicación para que la comunidad tenga de primera mano la información sobre la actuación de la entidad.

Proyectó y revisó: Diana Ordoñez Serrano 

