



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERSONERIA MUNICIPAL PÁRAMO

**CLAUDIA BIBIANA RODRIGUEZ NEIRA
PERSONERA MUNICIPAL
2019**



PRESENTACIÓN

La Personería Municipal de Páramo, como agencia especial del Ministerio Público, bajo la dirección suprema de la Procuraduría General de Nación y conforme al mandato constitucional y legal, está comprometida en la defensa y guarda de los derechos Humanos y la protección del Interés General, comprometida con las actividades de vigilancia y control en el municipio, se ha preocupado para que los recursos lleguen a los ciudadanos, donde el principal actor sea el ciudadano, creando espacios que conlleven a la participación ciudadana y desarrollen un sentido de corresponsabilidad hacia la promoción del desarrollo territorial, en la definición de actividades públicas de ejecución, vigilancia y control del quehacer del Estado.

Con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011, la Personería Municipal de Páramo ha diseñado el presente plan como instrumento de tipo preventivo en la lucha contra la corrupción y que busque una gestión transparente al servicio de los habitantes del Municipio de PÁRAMO permitiéndoles su participación activa que garantice el efectivo goce de sus Derechos.

1. MISIÓN



La Brindar a todos los habitantes del Municipio de Páramo, una garantía efectiva en la Defensa de sus derechos realizando las acciones pertinentes ante las autoridades competentes a fin de lograr la aplicación oportuna de la Constitución y la Ley, en aras de generar la satisfacción de las necesidades de la comunidad realizando así mismo el control estricto sobre las entidades y servidores del estado y gestionando el empoderamiento de los diferentes actores sociales.

2. VISION

Hacer de la Personería Municipal del Páramo, una entidad modelo en la Defensa de los Derechos Humanos y en la vigilancia del cumplimiento del orden Constitucional y legal vigente, en todos los aspectos de la vida municipal.

3. NORMATIVIDAD VIGENTE APLICABLE

NORMA	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de 1991	Artículos 83, 84, 209, 333; establece el principio de la buena fe, el no poder exigir requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y de la iniciativa



	privada
Conpes 3654 de 2010	Política de la rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos
Decreto 1151 de 2.008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones.
Decreto 1537 de 2001 (artículo 1,2 y 5	Racionaliza la gestión institucional, define los manuales de procedimientos y las políticas de control interno diseñadas por el Departamento Administrativo de la Función Pública
Decreto 943 de 2014	Modelo Estándar de Control Interno MECI
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la ley 80 de 1993, se modifica el decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999
Decreto 2641 de 2012	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
Decreto 872 de 2003	Sistema de Gestión de calidad sector publico
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de Lucha Contra la Corrupción
Directiva Presidencial 12 de 2002	Lucha contra la corrupción en la contratación estatal.
Decreto 4669 de 2005	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005. El presente decreto tiene por objeto regular el procedimiento que debe seguirse para establecer y modificar los trámites autorizados por la ley y crear las instancias para los mismos efectos.
Decreto 019 de 2012	Reglamentada por el Decreto Nacional 734 de 2012, Reglamentado por el Decreto Nacional 1450 de 2012: Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios



	existentes en la Administración Pública. Las anteriores disposiciones están orientadas a fomentar una política permanente de racionalización y supresión de trámites en la Administración Pública.
Ley 1551 de 2012	Por la cual se dictan normas para modernizar la organización y funcionamiento de los Municipios.
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Ley 1437 de 2011	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. En su artículo 3, establece que las actuaciones administrativas se desarrollaran especialmente con arreglo a los principios del debido proceso igualdad imparcialidad, buena fe moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad.
Ley 1450 de 2011	Mediante la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2010-2014
Ley 1474 de 2011	Se dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública Sistema de Gestión de calidad sector público.
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa
Ley 294 de 1996	Por la cual se desarrolla el artículo 42 de la Constitución Política y se dictan normas para prevenir, remediar y sancionar la violencia intrafamiliar
Ley 387 de 1997	Por la cual se adoptan medidas para la prevención del desplazamiento forzado; la atención,



	protección, consolidación y estabilización socioeconómica de los desplazados internos por la violencia en la Rep de
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 previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones
Ley 575 de 2000	Por medio de la cual se reforma parcialmente la Ley 294 de 1996
Ley 594 de 2000	Por la cual se dicta la Ley General de Archivos
Ley 600 de 2000	Código de Procedimiento Penal
Ley 1712 de 2014	Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información
Ley 617 de 2000	Pública Nacional Ley 617 de 2000 Por la cual se reforma parcialmente la Ley 136 de 1994, el Decreto Extraordinario 1222 de 1986, se adiciona la Ley Orgánica de Presupuesto, el Decreto 1421 de 1993, se dictan otras normas tendientes a fortalecer la descentralización, y se dictan normas para la Racionalización del gasto público nacional.
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Único Disciplinario
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas.
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, en sus artículos 1 y 4: establece el ejercicio del control interno de obligatorio cumplimiento en toda la estructura administrativa, mediante la evaluación, verificación y regulaciones administrativas, manuales de funciones y procedimientos.
Ley 906 de 2004	Sistema Penal Acusatorio
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones

**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.

4. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

4.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar, adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, promoviendo acciones orientadas a prevenir y reducir los riesgos en cuanto a la materialización de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, conforme a lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción y Decreto 124 de 2016, en la Personería Municipal de Páramo -Santander.

4.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Identificar y tratar los riesgos de corrupción de la Personería Municipal, para generar confianza y transparencia a en todas las actuaciones administrativas y manejo de los recursos.
- Identificar las causas al interior de la institución que son vulnerables de generar un riesgo.
- Implementar una herramienta o estrategia de lucha contra la corrupción, que propenda por el mejoramiento interno de las actividades.
- Tomar acciones de mejoramiento de acuerdo a las debilidades y fortalezas detectadas, que contribuyan al progreso y buena gestión de la Personería Municipal.
- Afianzar la relación ciudadano y estado, facilitando el acceso a los servicios que presta la Administración Pública, de manera rápida, fácil y eficiente para mejorar la satisfacción al ciudadano y la calidad del servicio prestado.
- Fomentar la transparencia en la gestión pública mediante la rendición de cuentas como un proceso continuo que contribuya a fortalecer la relación entre la ciudadanía y la administración territorial.



5. ALCANCE

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es aplicable a la Personería Municipal de Páramo. Las disposiciones especificadas en el presente documento aplican también para la representación de la comunidad ante los diferentes órganos de la administración, ejerciendo vigilancia sobre la gestión de las autoridades municipales y velando por la promoción y protección de los Derechos Humanos.

El artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 regula la elaboración anual del Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano por parte de las diferentes entidades nacionales, departamentales y municipales. La Ley regula que el plan debe contemplar (i) el mapa de riesgos de corrupción y las medidas para controlarlos y evitarlos, (ii) las medidas anti trámites, (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Así como el Decreto 2641 de 2012 reglamenta los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, señalando como estándar a cumplir las entidades nacionales, departamentales y municipales el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", siendo responsable las oficinas de planeación de las entidades de la consolidación del plan y las oficinas de control interno de las mismas entidades brindarán el seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas del mencionado documento.

6. COMPONENTES DEL PLAN



6.1. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

Establece la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería Municipal de Páramo permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

a. Identificación de riesgos de corrupción.

Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

Para el análisis de riesgo se tuvo en cuenta la detección de las debilidades al interior de la entidad y las amenazas al exterior de la entidad y todos aquellos factores que pueden ser susceptibles frente a los riesgos de corrupción.

Se han analizado la memoria institucional de la Personería Municipal, los registros históricos y toda aquella información que de una u otra forma contribuyen a la identificación de riesgos de corrupción y que son vulnerables para adoptar prácticas corruptas en la Personería Municipal. Pero no hay información con relación a lo anteriormente mencionado.

c. Valoración del riesgo de corrupción

Para la Valoración del Riesgo la Entidad hizo uso de una encuesta para detectar las causas y definir los riesgos de corrupción, se tuvo en cuenta los riesgos modelo especificados en la guía y se adicionaron otra serie de factores discriminados



específicamente para la Personería Municipal en conjunto con el equipo de Control Interno para asignar una valoración a los riesgos detectados.

Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad ha establecido los controles teniendo en cuenta: (i)

Controles preventivos, que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo; y (ii) **Controles correctivos**, que buscan combatir o eliminar las causas que lo generaron. En la tabla valoración se ha definido si se cuenta con manuales o herramientas que propendan por que los controles implementados sean eficaces para combatir los riesgos detectados al interior de la organización.

d. Política de administración de riesgos de corrupción

La política de administración de riesgos se define como el conjunto de “actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo” . La Política se encuentra alineada con la Planificación Estratégica de la Personería Municipal de PÁRAMO, garantizando la eficacia en las acciones planteadas. Las acciones que la alta Dirección tiene en cuenta para la administración del riesgo son:

Evitar el riesgo: “Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Es siempre la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se generan cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas” .

Reducir el riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad (medidas de prevención). “La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar medidas más costosas y difíciles”

Dentro del mapa de riesgos se contemplan los posibles actos de corrupción que garantiza los procesos de planificación y toma de decisiones al interior de la



organización mediante la coordinación de las actividades tendientes a disminuir los riesgos que puedan generar actos de corrupción.

e. Seguimiento de los riesgos de corrupción.

En cuanto al seguimiento de los riesgos de Corrupción, la Personería Municipal de Páramo, ha diseñado la matriz de seguimiento, siguiendo cada una de las directrices contempladas en la Guía, en ella se revisan permanentemente las causas de los riesgos identificados, se efectuará seguimiento al mapa de riesgos, su seguimiento se efectuará como mínimo 3 veces al año en las fechas previstas para tal fin.



6.1.1 MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO



MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Personería Municipal de Páramo - Santander

Misión: La personería de PÁRAMO es un organismo perteneciente al Ministerio Público que trabaja por la defensa del orden jurídico, los derechos y garantías fundamentales y el patrimonio Público, para la guarda y Promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la intervención en la solución de conflictos. Atiende, apoya y gestiona en forma permanente y personalizada los requerimientos de la población, con criterios de compromiso social, ética, equidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo.

IDENTIFICACION		ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION	SEGUIMIENTO				
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo	Probabilidad de Materialización	Valoración	Administración del riesgo	acciones	Responsable	Indicador
		Descripción		Tipo de Control				
Direccionamiento Estratégico	Exceso de poder o autoridad	Extralimitación de funciones	Posible	preventivo	Evitar el riesgo	Evaluar la necesidad de realizar ajustes al Manual de funciones de la Personería Municipal de acuerdo a lo estipulado en la ley	Personero Municipal	Manual de funciones actualizado/ Manual de funciones elaborad
	Manejo de influencias	Amiguismo y Clientelismo	posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Evaluar la necesidad de actualizar el Código de Ética , revisar, socializar y concientizar de la importancia de la Cultura Ética al interior de la Institución	Personero Municipal	Código de Ética Revisado, socializado e implementado
	Contratación de servicios de manera	Estudios previos o de factibilidad	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Capacitación a los responsables de	Personero Municipal	No. de capacitaciones

Personería Municipal Páramo – Santander. "Velando Por Tus Derechos".

Carrera 3 No. 3 – 40 Palacio Municipal - Telefax (097) 7258910 - 314 4144689 - Código Postal 683521 personeria@Páramo-santander.gov.co

personeria@paramo.gov.co



De Contratación (Cómo proceso o los procedimientos ligados a éste	extraordinaria	superficiales				los procesos en cuanto a la normatividad vigente		ejecutadas/No. de capacitaciones planificadas
	Desconocimiento de las normas	Desconocimiento de la Ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Revisión constante de la normatividad	Personero Municipal	Actualización de Nomograma
	Ajuste de funciones y revisión de procesos y procedimientos	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Actualización de procedimientos y seguimiento a los procesos Personero	Personero Municipal	Seguimiento del MECI y Evaluación del Modelo



MATRIZ MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Personería Páramo

Misión: La personería de PÁRAMO es un organismo perteneciente al Ministerio Público que trabaja por la defensa del orden jurídico, los derechos y garantías fundamentales y el patrimonio Público, para la guarda y Promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la vigilancia de la conducta oficial y la intervención en la solución de conflictos. Atiende, apoya y gestiona en forma permanente y personalizada los requerimientos de la población, con criterios de compromiso social, ética, equidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y mejoramiento continuo.

De información y documentación	Falta de capacitación que permita direccionar adecuadamente la gestión de la Personería, y recursos tecnológicos insuficientes escasos	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y Asesorar al Personal sobre el uso de las herramientas ofimáticas	Personero Municipal	No. de capacitaciones ejecutadas/No. de capacitaciones planificadas
	El acervo documental de la Personería de Cogua por sus dimensiones no se encuentra almacenado en la oficina donde funciona sino en un espacio que ofrece condiciones mínimas para la custodia del archivo centra	Manipulación de la información por personal no autorizado y posible pérdida de documentos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar una estrategia para que la Personería tenga un espacio exclusivo para almacenar el archivo central de la entidad	Personero Municipal	No. actividades de gestión para el espacio físico propio o exclusivo de la Personería
	Recursos insuficientes para la contratación de	Concentración de información de determinadas	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Administrar los recursos con planeación y austeridad	Personero Municipal	Presupuesto planificado y proyectado

Personería Municipal Páramo – Santander. "Velando Por Tus Derechos".

Carrera 3 No. 3 – 40 Palacio Municipal - Telefax (097) 7258910 - 314 4144689 - Código Postal 683521 personeria@Páramo-santander.gov.co

personeria@paramo.gov.co



	personal	actividades o procesos en una persona						
	Pérdida o desorden al archivar los documentos	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Implementar el Archivo Documental	Personero Municipal	Implementación del Archivo Documental de la Institución de acuerdo a lo contemplado
De trámites y/o servicios internos y externo	Implementación de procedimientos para la elaboración de las actividades debidamente adoptados	Tráfico de influencias (amiguismo, persona influyente)	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Describir los procedimientos al interior de la entidad e implementar el MECI de acuerdo a la norma	Personero Municipal	No. de Revisiones ejecutadas/ No. de Revisiones planificadas al MECI
	Falta de medios efectivos de recepción de quejas, reclamos y petición	Deficiencia en la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sin permitir la percepción del ciudadano frente a los servicios prestados por la Personería	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	elaboración y publicación de formatos para peticiones quejas y reclamos - Revisar diariamente el correo y pagina web, Reglamentar el funcionamiento del buzón, Diseñar formatos de PQRS, Libro radicador implementado	Personero Municipal	No. de acciones implementadas/No. de acciones planificadas

Personería Municipal Páramo – Santander. "Velando Por Tus Derechos".

Carrera 3 No. 3 – 40 Palacio Municipal - Telefax (097) 7258910 - 314 4144689 - Código Postal 683521 personeria@Páramo-santander.gov.co

personeria@paramo.gov.co



6.1.2. MEDIDAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS

La Personería Municipal de Páramo, 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 del Municipio : PARAMOSANTANDER.MI COLOMBIA DIGITAL.gov.co link Personería Municipal
- 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 por que se le dé respuesta a los derechos de petición en el tiempo reglamentario 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 personeríaPáramo@yahoo.es personeria@paramo-santander.gov.co
- 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.

6.2. SEGUNDO COMPONENTE: ESTRATEGIA ANTI TRÁMITES

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública. La Personería Municipal de Páramo busca con ello simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, y de una u otra forma acercar al ciudadano a los servicios que presta el Estado, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

TRAMITES

El trámite siempre es generado por un agente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que han de llevar a cabo los ciudadanos para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o la debida ejecución y control de las actividades propias de la Administración Pública, estos a su vez implican una interacción o encuentro entre la Administración Pública y la sociedad.

En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelantan la ciudadanía ante una entidad o la administración pública en general.



Teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el DAFP en cuanto a la lucha en contra de la corrupción se ha diseñado la estrategia anti trámites, que permita:

- a. Respeto y trato digno al ciudadano
- b. Hacer uso de mecanismos y herramientas que restablecen la presunción de la buena Fe.
- c. Facilitar la gestión del equipo de trabajo en la Personería Municipal de Páramo.
- d. Mejorar la Competitividad de la Institución.

Fase 1 - Identificación de trámites.

Para la identificación de trámites, se tuvo en cuenta las disposiciones emitidas por la Ley 962 de 2005, en la cual se identifican los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario. 1 Definiendo un inventario de trámites al interior de la Personería Municipal.

La identificación de trámites se encuentra en proceso, ya que los procedimientos se encuentran en etapa de revisión y ajuste, por tanto los trámites se encuentran por definir.

Fase 2 - Priorización de trámites a intervenir.

Para la priorización de trámites, se encuentra en proceso de valoración en la entidad, teniendo en cuenta que es un proceso aplicativo que requiere hacer uso de herramientas como un Cronograma de Actividades para elaborar una estrategia de priorización de trámites que permita ser una estrategia dinámica y que redunde verdaderamente en el beneficio de los ciudadanos.

Así mismo dentro de las actividades programadas se tiene en cuenta el análisis de factores tanto internos como externos para identificar, la complejidad, el costo, el tiempo, pagos innecesarios, entre otros.

Fase 3 - Racionalización de trámites.



La racionalización de trámites es el proceso que permite reducir los trámites, con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización, adecuación o eliminación normativa, optimización del servicio, interoperabilidad de información pública y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado. El resultado es la optimización de trámites.

Fase 4 - Interoperabilidad.

“Interoperabilidad es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios en línea a ciudadanos, empresas y a otras entidades”.

Para el intercambio de la información entre las diferentes entidades y con los ciudadanos, se ha dado a través del uso de herramientas tecnológicas como es el correo institucional, comunicación escrita, fax, telefónico, verbal y atención directa que permiten una intercomunicación constante.

Es así como la Personería Municipal consiente de la importancia de la modernización de las Entidades Territoriales de Orden Nacional, ha definido las siguientes estrategias.

- ✓ Cronograma de actividades en concordancia con el DAFP para la racionalización de trámites.
- ✓ Trámite oportuno a las quejas, sugerencias y reclamos recibidos de la comunidad, a través de la Oficina de la Personería Municipal.
- ✓ Una Cartelera Informativa.
- ✓ La Personería Municipal de Páramo tiene dispuesto un correo electrónico institucional, personeriaPáramo@yahoo.es , personeria@paramo-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.



- ✓ Apoyo y garantía en el proceso de restablecimiento de Derechos de las víctimas del conflicto armado interno colombiano.
- ✓ Celeridad en el trámite de los procesos disciplinarios y procesos preventivos que lleva la Personería Municipal en comisión.

ESTRATEGIA DE RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITE



Nombre de la entidad: **Personería Municipal Páramo**

Orden: **Territorial**

Sector **Administrativo**

Vigencia: **2019**

No	NOMBRE DEL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	TIPO DE RACIONALIZACIÓN	ACCIÓN ESPECÍFICA DE RACIONALIZACIÓN	SITUACIÓN ACTUAL	DESCRIPCIÓN DE LA MEJORA A REALIZAR AL TRÁMITE, PROCESO O PROCEDIMIENTO	BENEFICIO AL CIUDADANO Y/O ENTIDAD	DEPENDENCIA RESPONSABLE
1.	Derecho de Petición, queja, reclamo	Tecnológicas	Trámite/OPA total en línea	Se le da el trámite correspondiente a los derechos de petición		El ciudadano puede presentar cualquier petición ante la Personería Municipal por medio del correo electrónico o manera personal.	Secretaría
2	Inscripción de Veedurías	Tecnológicas	Trámite/OPA total en línea	Dar trámite a las solicitudes de inscripción de veeduría en línea	Las personas que conformen una veeduría pueden solicitar su inscripción a través del correo electrónico	Las personas que conformen una veeduría pueden solicitar su inscripción a través del correo electrónico	Secretaría
3	Firma Electrónica	Tecnológicas	Firma electrónica	No se cuenta con firma electrónica	Gestionar y tramitar la firma electrónica	La posibilidad de contar con una firma electrónica que colabore en la política de 0 papel	Despacho del Personero
4	Página Web	Tecnológicas	Trámite/OPA total en línea	La Personería Municipal de El PÁRAMO si cuenta con página web		La posibilidad de poder informar a la ciudadanía sobre los trámites y servicios de la Personería	Despacho del Personero
5	Derecho de Petición, queja, reclamo	Administrativas	Reducción de tiempo de duración del trámite/OPA	La entidad se toma hasta 15 días hábiles para contestar una petición	Que los trámites se demoren máximo 10 días hábiles	Celeridad en la respuesta de las peticiones	Despacho del Personero



6.3. TERCER COMPONENTE. RENDICIÓN DE CUENTAS

La Rendición de Cuentas, es la responsabilidad permanente durante todo el ciclo de la gestión pública para informar sobre los avances y ejecuciones de las acciones, información sobre su funcionamiento, procedimientos internos, recursos humanos y financieros , sobre la calidad de bienes o servicios que se ofrecen, en general todas las actividades que desempeña la entidad

La Personería Municipal de PÁRAMO-Santander, como órgano de la Administración Pública territorial se encuentra en la obligación de rendir cuentas a:

- Organismos de Control (Procuraduría)
- Autoridades Judiciales (Juzgados), cuando lo solicitan en acciones populares. Corporaciones Administrativas de elección Popular
- (Concejo Municipal de Páramo) Otras entidades estatales de nivel nacional o territorial

Los ciudadanos y a las organizaciones sociales y económicas. Garante del Bienestar General y en la Defensa de los Derechos de los ciudadanos del Municipio La Personería Municipal de Páramo presenta anualmente ante el Concejo Municipal , la rendición de cuentas, con el objeto de permitir conocer y discutir los resultados obtenidos de la gestión. Utilizando ayudas audiovisuales y escritas (Diapositivas e informe por escrito), para dar mayor claridad de la gestión y del desarrollo institucional.

También es necesario tener en cuenta la siguiente normatividad. En el artículo 8 (Ley 962 de 2005) establece que “todos los organismos y entidades de la Administración Pública deberán tener a disposición del público, a través de medios impresos o electrónicos de que dispongan, o por medio telefónico o por correo, información actualizada sobre normas básicas que determinan su competencia, funciones y servicios; trámites y actuaciones para que el ciudadano adelante su labor de evaluación de la gestión pública y así intervenir en forma argumentada en los procesos de rendición de cuentas.”



Además en el artículo 78 del Estatuto anticorrupción Ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública: "... tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía, bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional.

Importancia de la Rendición de Cuentas.

Como un componente de la transparencia, la rendición de cuentas es un medio para lograr que los recursos que entran a las administraciones territoriales se ejecuten de manera eficaz y eficiente, el fortalecimiento del sentido de lo público y el mejoramiento de la credibilidad y la confianza de los ciudadanos en las instituciones del estado.

El derecho a la información por parte de la ciudadanía, es la base de la rendición de cuentas de acuerdo a la corte constitucional en la sentencia T-729 de 2009.

También existen disposiciones legales como es el derecho de petición (Ley 1437 de 2011), publicidad y acceso a documentos públicos (Decreto 3851 de 2006) entre otras que permiten más razones para rendir cuentas.

Por tal motivo la Personería Municipal de Páramo, promueve la constitución de veedurías ciudadanas y se invita a la comunidad a participar activamente en los procesos de capacitación, con el fin de permitir que los ciudadanos o las diferentes organizaciones comunitarias, ejerzan vigilancia sobre el proceso de la gestión pública de la Personería Municipal de Páramo, lo anterior en cumplimiento de la Ley 850 de 2003 "ley estatutaria de veedurías ciudadanas, la cual contiene disposiciones sobre su funcionamiento y su derecho a la información. Así mismo, establece que las autoridades deben apoyar a estos mecanismos de control social.

Entre otras normas esta la ley 190 de 1995: el estatuto anticorrupción que regula aspectos de publicidad de la información pública, atención al ciudadano, difusión y sanciones para quienes nieguen la información al público.



En igual forma se atiende con celeridad los procesos de Derecho de Petición para garantizar la efectividad en cuanto a las reclamaciones de los ciudadanos en lo referente a procedimientos que de una u otra forma genere algún tipo de afectación.

Otro factor relevante con que cuenta la Personería Municipal, es el apoyo a la Tutela como mecanismo alternativo de solución de conflictos, ya que con esto se promueve el respeto a los Derechos y la reclamación por parte de los ciudadanos para el reconocimiento de los mismos.

Se tiene implementado el mecanismo de Restablecimiento de Derechos para aquellos ciudadanos cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad y permitir el reconocimiento y goce de sus derechos, el procedimiento como tal se encuentra en una etapa de revisión de tal manera que las actividades y controles descritos e implementados sean garantes de efectividad y eficiencia al interior de la entidad.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano					
Componente 3: Rendición de cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
1.Subcomponente Información de calidad y en lenguaje comprensible	1.1	Contar con un registro pormenorizado de la gestión	Estadísticas de Gestión	Personero Municipal	Permanente
	1.2	ubicar a través de la página web y de las redes sociales aquellos eventos importantes	Publicaciones Periódicas	Personero Municipal	Permanente
	1.3	Responder de manera clara a las peticiones de la ciudadanía	Respuestas claras, concisas y completas	Personero Municipal	Permanente
	2.1	Creación de Buzón de Sugerencias	Un buzón de sugerencias	Personero Municipal	30/09/2019
	2.2	Audiencia de Rendición Pública de Cuentas	Realización de una Audiencia pública de rendición de cuentas	Personero Municipal	30/11/2019



2.Subcomponente Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.3	Respuestas a las preguntas surgidas en la rendición de cuentas	Dar respuestas claras, concisas y completas a las preguntas surgidas en la rendición de cuentas	Personero Municipal	30/11/2019
	2.4	Invitación a las organizaciones a participar en la rendición de cuentas	Invitar a las organizaciones a participar en la rendición de cuentas	Personero Municipal	30/10/2019
3.Subcomponente Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Publicidad de la rendición de cuentas	Publicidad de la rendición de cuentas	Personero Municipal	30/10/2019
	3.2	Capacitación sobre la importancia de la rendición de cuentas y la participación ciudadana	Capacitación sobre la importancia de la rendición de cuentas y la participación ciudadana	Personero Municipal	30/10/2019
4.Subcomponente Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Interiorización de las observaciones de la comunidad	Socializar e interiorizar con los funcionarios de la Personería Municipal los resultados de la rendición de Cuentas	Personero Municipal	Diciembre de 2019
	4.2	Autoevaluación de los planes del año	Autoevaluación de los planes del año	Personero Municipal	Diciembre de 2019
	4.3	Proyección planes para el siguiente año	Proyección planes para el siguiente año	Personero Municipal	Diciembre de 2019

6.4. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Los mecanismos con los que cuenta la Personería Municipal de Páramo para mejorar la calidad, accesibilidad a los trámites de los servicios al ciudadano y satisfacer las necesidades de la ciudadanía, de acuerdo a los lineamientos definidos



por el DAFP y dando cumplimiento al cuarto componente de la Estrategia de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, se han definido así:

- Presentación personal de trámites peticiones, quejas y reclamos atendidos directamente en la oficina de la Personería Municipal ubicada en la Carrera 3 No. 3 – 40 Páramo - Santander o por medios telefónicos 314-4144689
- Se tiene un correo electrónico dispuesto para recepcionar todas las peticiones, quejas y reclamos, personeriaPáramo@yahoo.es personeria@paramo-santander.gov.co
- Realización de audiencias públicas periódicamente con el fin de conocer y evaluar las necesidades de la comunidad.
- Capacitar a la comunidad para hacer uso continuo del correo electrónico personeriapáramo@yahoo.es, personeria@paramo-santander.gov.co para mantener una comunicación más eficaz y oportuna con los ciudadanos.
- Se tiene una cartelera informativa para que la comunidad haga uso de ella y se encuentra informada de las actividades desarrolladas por la Personería Municipal.
- Se tiene previsto el buzón de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias para estar intercomunicados directamente con los ciudadanos.
- Participar periódicamente en audiencias públicas y reuniones de comités, concejo municipal entre otros, con el fin de conocer y evaluar las necesidades de la comunidad.
- En coordinación con otras entidades la Personería ofrece un espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos.

6.4.1. MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de Contratación (Audiencias Públicas)	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos
Proceso de Gestión (Acciones de Tutela)	Permitir al ciudadano el reconocimiento de sus Derechos.
Proceso de Gestión (Derechos de Petición)	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual



	se ve afectado.
Proceso de toma de decisiones (Buzón de Sugerencias)	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad
Proceso de Vigilancia y control (Veedurías Ciudadanas)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de Vigilancia y control (Buzón de quejas y reclamos)	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad.



6.5. Quinto Componente: Transparencia y Acceso a la Información

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadana						
Componente 5: Transparencia y Acceso a la Información						
Subcomponente		Actividades	Meta o producto	Indicadores	Responsable	Fecha Programada
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1.1	Publicación del Plan de Acción de la Personería Municipal de PÁRAMO	Publicación en la página web del municipio del Plan de Acción 201	Se publicó el plan de acción	Personería Municipal	30 de Enero de 2019
	1.2	Plan Anticorrupción - Vigencia 2016 en la Página del Municipio	Publicación en la página web del municipio del Plan de Anticorrupción 2019	Se publicó el plan anticorrupción	Personería Municipal	30 de enero de 2019
	1.3	Publicación de información sobre contratación pública en la Página del Municipio y en el Sistema Electrónico de Contratación Pública	Publicación en la página web del municipio y en el SECOP de la información de los procesos contractuales de la Personería	Porcentaje de procesos contractuales publicados	Personería Municipal	Permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Dar respuesta a las solicitudes de acceso a la información que	Dar respuesta dentro del plazo legal a las solicitudes	Número de respuestas dadas dentro del plazo legal	Personería Municipal	Permanente

Personería Municipal Páramo – Santander. "Velando Por Tus Derechos".

Carrera 3 No. 3 – 40 Palacio Municipal - Telefax (097) 7258910 - 314 4144689 - Código Postal 683521 personeria@Páramo-santander.gov.co

personeria@paramo.gov.co



		requiera el Usuario	de acceso a la información			
Subcomponente 3 Elaboración los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Revisión del programa de gestión documental	Programa de gestión documental actualizado	Se actualizó el programa de gestión documental	Personería Municipal	30 de septiembre de 2019
Subcomponente 4 Criterio diferencial de accesibilidad	4.1	Publicación de temas de interés de la comunidad en la cartelera de la Alcaldía Municipal, primer piso y del Concejo Municipal	Publicar temas de interés para la comunidad, referentes a la Personería Municipal, en las carteleras de la alcaldía y el concejo.	Número de publicaciones	Personería Municipal	Permanente
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Público	5.1	Realizar un informe de solicitudes de acceso a la información	Contar con un mecanismo de seguimiento de acceso a la información de carácter público	Se elaboraron los informes de seguimiento de acceso a la información de carácter público	Personería Municipal	Cada 4 meses



28 DE ENERO DE 2019

ORIGINAL FIRMADO

CLAUDIA BIBIANA RODRIGUEZ NERIA
PERSONERA MUNICIPAL DE PÁRAMO-SANTANDER.