

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 1 de 22

RESOLUCIÓN No. 006
(29 de enero de 2021)

“Por medio de la cual se adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano para la vigencia 2021 de la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare”

EL PERSONERO MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE, CASANARE, en uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Nacional y en desarrollo de la Ley 87 de 1993 y el Decreto 1599 de 2005, Ley 1474 del 2011, Decreto 2641 de 2012, Ley 1757 de 2015, Decreto 124 de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 1474 de 2011 dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-, establece que: *“Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción.”*

Que dentro de las principales medidas que trae el Estatuto Anticorrupción se encuentran las políticas institucionales y pedagógicas cuya finalidad es lograr una gestión pública más eficiente bajo el entendido de que solo con una administración pública moderna y con control social es posible enfrentar la corrupción y establecer disposiciones pedagógicas para generar en el país una cultura permanente de la legalidad en todos los ámbitos de la sociedad.

Que desde esa perspectiva se implementa el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en el cual cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano.

Dicha estrategia debe contemplar el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites

Que la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos.

Que 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 San Luis de Palenque, Casanare, elaboró su estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2021.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR en todas sus partes el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia 2021 dirigido a los servidores públicos de la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, el cual forma parte integral del presente acto administrativo.

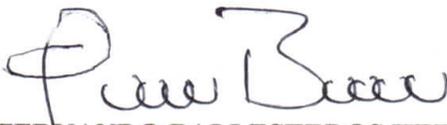
 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 2 de 22

ARTÍCULO SEGUNDO: Para el cabal cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, para la vigencia fiscal 2021, se implementará un Plan de Acción para el logro de los indicadores propuestos.

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el despacho de la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, a los veintinueve (29) días del mes de enero de dos mil veintiuno (2021).


ÓSCAR FERNANDO BALLESTEROS HERNÁNDEZ
 Personero Municipal de San Luis de Palenque, Casanare

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 3 de 22

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE, CASANARE 2021

ÓSCAR FERNANDO BALLESTEROS HERNÁNDEZ
Personero Municipal de San Luis De Palenque, Casanare

Calle 2 N.º 5 – 58 Barrio Centro
Palacio Municipal de San Luis de Palenque
PBX 637 00 11 extensión 205 – Celular 3002448470
Email : personeria@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
San Luis de Palenque - Casanare

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 4 de 22

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
NORMOGRAMA.....	6
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE, CASANARE	7
OBJETIVOS DE CALIDAD	8
OBJETIVO GENERAL	8
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	8
ELEMENTOS DEL PLAN.....	9
DIAGNOSTICO	9
MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN.....	10
COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION	15
COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES	17
COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS	19
COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	19
ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	21

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 5 de 22

INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, como agencia especial del Ministerio Público, conforme al mandato constitucional y legal, está comprometida en la defensa y guarda de los derechos humanos y la protección del interés general.

Conocedores de la necesidad de brindar espacios para que la ciudadanía participe y se comprometa en la vigilancia del quehacer del Estado y su función pública y administrativa, este documento se fundamenta en la importancia de crear un ambiente de empoderamiento de lo público y de corresponsabilidad con los ciudadanos.

Y con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, elaboró la presente estrategia como instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2021.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 6 de 22

NORMOGRAMA

1. Constitución Política de Colombia.
2. Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).
3. Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública).
4. Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).
5. Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).
6. Decreto 2232 de 1995: Artículos 7, 8 y 9 (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).
7. Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).
8. Ley 599 de 2000 (Código Penal).
9. Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de Competencia de las contralorías).
10. Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo 8 (Acción de Repetición).
11. Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
12. Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
13. Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).
14. Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).
15. Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención).
16. 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).
17. Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 7 de 22

DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO - PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN LUIS DE PALENQUE, CASANARE

MISIÓN

La Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, tiene como misión la guarda y divulgación de los derechos humanos, la veeduría ciudadana para garantizar la protección del interés público, la vigilancia de la gestión de las instituciones y servidores públicos del orden territorial; la orientación de esfuerzos en diseñar y ejecutar programas que generen cultura ciudadana, así mismo busca satisfacer y garantizar un servicio eficiente, organizado, asequible, justo, democrático y participativo en nuestra comunidad en general.

VISIÓN

La Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, para el 2021, continuará atendiendo de manera personalizada a la población, especialmente a las más vulnerables, ofreciéndoles soluciones acertadas, oportunas, que contribuyan a una mejor calidad de vida para sus habitantes.

POLÍTICA DE CALIDAD

La Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, acorde con la Constitución Política y las leyes, está comprometida con la defensa, promoción y divulgación de los derechos humanos, la vigilancia administrativa y la protección del interés público de la comunidad; buscando garantizar la calidad mediante la atención y asesoría oportuna al usuario dotándose de personal competente de excelente calidad humana y ética, comprometido con el cumplimiento de los objetivos institucionales, desarrollando procesos eficientes, eficaces y transparentes.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 8 de 22

OBJETIVOS DE CALIDAD

Para el logro de la política de la calidad se suscriben los siguientes objetivos:

- Mejorar la atención oportuna al usuario y aumentar su nivel de satisfacción, Implementando nuevas técnicas de servicio.
- Incrementar los canales de comunicación e interacción con las diferentes entidades que desarrollen divulgación de los Derechos Humanos y la comunidad.
- Disminuir la incursión en faltas disciplinarias por parte de los funcionarios.
- Mejorar la competencia del personal que permita responder con calidad en la prestación del servicio.
- Mejorar los sistemas de comunicación e información.
- Estimular la participación ciudadana y atender los requerimientos de la ciudadanía.
- Cumplir con los requisitos del servicio, para satisfacer las expectativas de la comunidad.
- Garantizar el nivel de competencia del talento humano y gestionar adecuadamente los recursos físicos y financieros.
- Consolidar, documentar, asegurar la sostenibilidad y mejora del Sistema de Gestión de la Calidad.

OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare, conforme lo establece la Ley 1474 de 2011 -Estatuto Anticorrupción-.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Generar instrumentos orientados a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, las empresas privadas, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
2. Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
3. Publicidad de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.
4. Definir las acciones a mejorar y diseñar las políticas en cada uno de los procesos que se realizan dentro de la personería municipal de San Luis de Palenque.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 9 de 22

ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, a continuación, se describen los siguientes elementos:

1. Mapa de riesgos de corrupción.
2. Estrategias anti trámites.
3. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

DIAGNÓSTICO

Debilidades	Amenazas
<p>Poca participación ciudadana en los procesos administrativos de cualquier índole.</p> <p>Destinación mesurada de recursos para el buen desempeño de las funciones en la entidad.</p> <p>Bajo personal frente a la multiplicidad de funciones que cada vez otorga la ley a las personerías municipales.</p> <p>Ambientes de trabajo inapropiados.</p>	<p>Pérdida de credibilidad por parte de la ciudadanía en los procesos llevados por la personería.</p> <p>Ineficiencia en los procesos administrativos.</p> <p>Entorpecimiento de las actividades desarrolladas en la personería</p>
Fortalezas	Oportunidades
<p>Constante capacitación para el personal de la entidad en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Personal idóneo para desarrollar las funciones encomendadas.</p> <p>Revisión y motivación por parte de la dirección al mejoramiento</p> <p>Creación de comités que permitan un desempeño del trabajador óptimo.</p>	<p>Actualización de equipos electrónicos que permitan un desempeño óptimo de las labores que demanda la entidad</p> <p>Mejoramiento de la imagen de la entidad con políticas de transparencia Participación de la ciudadanía.</p>

 <p>PERSONERÍA MUNICIPAL San Luis de Palenque <i>¡Al servicio de la comunidad!</i></p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	
		Versión: 01 Página 10 de 22

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: PERSONERÍA MUNICIPAL

Responsable: ÓSCAR FERNANDO BALLESTEROS HERNÁNDEZ

IDENTIFICACIÓN

Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		ANÁLISIS		MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
		No.	Descripción	Probabilidad de materialización	Tipo de control	Administración del riesgo	
Talento Humano	Ausencia de un Reglamento Interno Actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos	1	Exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
		2	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
		3	Falta de una estrategia de comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo	
Financieros (Presupuesto)	Falta de planeación presupuestal.	1	Incumplimiento de términos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
		2	Retardar el pago de obligaciones legales.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
		3	Prolongar la vigencia fiscal.	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo	
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
Financieros (Presupuesto)	Falta de control sobre los bienes del Estado	1	Perdida de inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
		2	Inventarios obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	
			Utilización de bienes para actividades particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	

De Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción Administrativa en diferentes niveles.	4	Recursos tecnológicos inapropiados y obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		1	Falta de estudios serios de oportunidad, factibilidad y conveniencia.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Piegos de condiciones hechos a la medida de una persona en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Facilitar el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a determinada persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
6	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		

De Trámites y Servicios	Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	7	No publicar los procesos de contratación en el portal www.contratos.gov.co o www.colombiacompra.gov.co y secop	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	
		8	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	
		1	Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos, no están definidos en manuales.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	
		2	No se cuenta con parámetros que favorezcan una administración racional de los trámites y procedimientos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	
	Formas o modelos empleados para elaborar, regular, racionalizar y sistematizar los	3	Los ciudadanos desconocen las condiciones, trámites y servicios que ofrece la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo	
		Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Administrativo por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
			Control Político				

RESOLUCIÓN

Atención al Ciudadano	Falta de una estrategia de comunicación.	2	Omitir la intervención como autoridad disciplinaria a cambio de prebendas o amiguismo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Atención al Ciudadano	Falta de una estrategia de comunicación.	2	Inexistencia de Pagina Web de la Personería Municipal	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web de la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		4	Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo

Calle 2 N.º 5 – 58 Barrio Centro

Palacio Municipal de San Luis de Palenque

PBX 637 00 11 extensión 205 – Celular 3002448470

Email : personeria@sanluisdepalenque-casanare.gov.co

San Luis de Palenque - Casanare



¡Al servicio de la comunidad!

Personería Municipal de
San Luis de Palenque

Código: FOR-PSLP-002

Versión: 01

RESOLUCIÓN

Página 14 de 22

Participación Ciudadana	Caos Administrativo	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el Seguimiento a las acciones de la Personería.	1	La falta de cuidado y diligencia en el trámite de los asuntos administrativos se traduce en la ineficacia administrativa del Estado.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
			2	Ausencia de archivos, archivos incompletos, ausencia de soportes importantes de los contratos, contratos sin foliar, contratos sin liquidar.	Posible	Correctivo	Reducir Riesgo
			1	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
			2	Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo

Calle 2 N.º 5 – 58 Barrio Centro

Palacio Municipal de San Luis de Palenque

PBX 637 00 11 extensión 205 – Celular 3002448470

Email : personeria@sanluisdepalenque-casanare.gov.co

San Luis de Palenque - Casanare

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 15 de 22

COMPONENTE 1: GESTION DEL RIESGO DE CORRUPCION

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción, se implementarán las siguientes medidas en la Personería Municipal de San Luis de Palenque, Casanare:

- Contar con un mapa de riesgos por procesos, donde los identifique, describa sus causas, los clasifique, los analice y efectúe una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.
- La Personería cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:
 1. Página de la personería municipal en la red social Facebook.
 2. Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos.
 3. Cartelera Informativa de la personería municipal.
- Aplicar los Decretos 4085 de 2011; 4170 de 2011; y 4632 de 2011.
- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia de la personería municipal y se consideren actos de corrupción y/o adelantar las investigaciones disciplinarias que por razón de competencia correspondan a la personería municipal.
- Actualizar cada año las declaraciones de bienes y rentas del personero municipal y demás funcionarios de la personería municipal y comprobar la veracidad de éstas.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la personería municipal las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la personería municipal.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Promocionar la cultura de la legalidad tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de las normas anticorrupción.
- Solicitar a entidades públicas del orden nacional y departamental la remisión de cartillas, guías y publicaciones de interés para la personería municipal con el fin de articular una biblioteca de conocimiento para los funcionarios de la personería municipal.
- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva y conforme a la ley que regula esta materia.
- Divulgar el presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadanos, los actos administrativos, compromisos y protocolos éticos.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 16 de 22

- Firmar con todos los servidores públicos de la personería municipal el compromiso de cumplimiento del principio de Buen Gobierno.
- Publicar en el sitio web o en la cartelera u otro medio de información el documento que contiene el Plan de Acción de la personería municipal para la vigencia fiscal 2021.
- Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- Se garantizará que todos los procesos contractuales regulados por la Ley 80 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECOP-
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de los servicios que requiere la personería municipal con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluará constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la personería municipal ante terceros y se defenderá los intereses de esta entidad ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios de la personería municipal, deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia, el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia.
- La contratación que realice el personero municipal debe estar ajustada a lo que establece para el efecto la Ley 80 de 1993, los decretos que la reglamentan y la actual Ley 1474 de 2011; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad, reglas de oro para la contratación pública.
- Capacitar a los servidores públicos de la personería municipal, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición de cuentas de la personería municipal.
- Implementación del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.
- Elaboración y actualización del Reglamento Interno de la personería municipal de San Luis de Palenque, Casanare.
- Capacitación al personal de planta.

Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad de el personero municipal quien presentará al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 17 de 22

COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente la Personería Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la personería municipal, mediante la modernización y el aumento de la eficiencia de sus procedimientos.

Son precisamente los trámites, procedimientos y regulaciones innecesarias las que afectan la eficiencia, eficacia y transparencia de la Administración Pública, pues a mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por lo que uno de los fines de este componente es precisamente, entre otras cosas, eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción que se materializan cuando se hacen exigencias absurdas e innecesarias, cobros, demoras injustificadas, etc.

Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la personería municipal y hecha la revisión de los mismos con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, vamos a presentar las estrategias anti trámite adoptadas para la personería municipal:

Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos

- Elaboración y actualización del Reglamento Interno de la personería municipal que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior de la entidad y menos demorados para la ciudadanía.
- Elaborar, y/o actualizar el Manual de Funciones y Competencias de los empleos de la personería municipal, para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
- Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en la personería municipal.
- Actualizar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública.

- Gestionar y poner en funcionamiento de la Página Web de la personería municipal a través del programa de Gobierno en Línea.
- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Estrategia: Aplicación de las normas Anti tramites del nivel Nacional

- Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la 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.”*

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 18 de 22

- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”

Estrategia: Formación y Capacitación

- Capacitación para servidores públicos de la personería municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- Formación del personal de la personería municipal en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

Estrategia: Disminución de costos de trámites

- Se reducirán al máximo los costos generados por el suministro de copias de documentos públicos de la personería municipal.
- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior de la personería municipal.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la personería municipal.
- Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios para la realización de trámites que correspondan a la personería municipal.

Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades

- Se dará aplicación a los términos establecidos en las solicitudes de autoridades disciplinarias, judiciales, penales y fiscales, con el fin de suministrar la información requerida de forma eficiente y oportuna.
- Se implementarán canales de comunicación directos entre la personería municipal y la administración municipal para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para la solicitud de licencias temporales no remuneradas y su otorgamiento.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento al derecho de petición y la Acción de tutela.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones del personero municipal.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en la personería municipal y pueden ser conocidos por los ciudadanos.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 19 de 22

COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS

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 de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la personería municipal, debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere elaborar anualmente una estrategia de rendición de cuentas y que la misma se incluya en las estrategias del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

De conformidad con el artículo 78 del Estatuto Anticorrupción todas las entidades y organismos de la Administración Pública deben rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía. Los lineamientos y contenidos de metodología serán formulados por la Comisión Interinstitucional para la Implementación de la Política de Rendición de Cuentas creada por el Conpes 3654 de 2010.

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *“Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”*.¹

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Personería y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la personería municipal y el personero municipal explica el manejo de su actuar y su gestión.

Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal

- La personería municipal rendirá un informe de gestión ante el Concejo Municipal; una vez al año, durante las primeras sesiones del mes de mayo.
- Los informes que rinda la personería municipal, serán publicados en la página web de la Personería o en la cartelera para el conocimiento y la revisión de la ciudadanía.

COMPONENTE 4: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Este componente es liderado por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la personería municipal al ciudadano.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 20 de 22

Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:

- Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
- Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
- Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
- Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.
- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la personería municipal:

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

Fortalecimiento de los canales de atención:

- Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en las actividades desarrolladas por la Personería.
- Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno de la personería municipal.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 21 de 22

ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS

En cumplimiento de lo dispuesto por el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 se han desarrollado los procesos que permitan 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.

Definiciones:

Los usuarios y los servidores públicos que laboran en la Personería deberán tener en cuenta las siguientes definiciones:

- **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.
- **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.
- **Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

Gestión de Solicitudes:

- **Recepción:** Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:

Dirección: Calle 2 N.º 5 – 58 Barrio Centro - Palacio Municipal de San Luis de Palenque
 PBX 637 00 11 extensión 205 – Celular 3002448470
 Email: personeria@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
 San Luis de Palenque - Casanare

- Verbalmente o escrito en el despacho de la Personería ubicado en la Calle 2 N.º 5 – 58 Barrio Centro - Palacio Municipal de San Luis de Palenque
- **Oficina competente:** Dentro de la estructura organizacional de la personería municipal serán las siguientes dependencias: Despacho del Personero.

Calle 2 N.º 5 – 58 Barrio Centro
 Palacio Municipal de San Luis de Palenque
 PBX 637 00 11 extensión 205 – Celular 3002448470
 Email : personeria@sanluisdepalenque-casanare.gov.co
 San Luis de Palenque - Casanare

 <p>¡Al servicio de la comunidad!</p>	Personería Municipal de San Luis de Palenque	Código: FOR-PSLP-002
	RESOLUCIÓN	Versión: 01
		Página 22 de 22

- **Consideraciones Generales:** Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011⁵, los términos para resolver son:
 - Para cualquier petición: 15 días siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos: 10 días siguientes a la recepción.
 - Consultas de materias a su cargo: 30 días siguientes a la recepción.
 - Peticiones entre autoridades: 10 días siguientes a la recepción

Seguimiento:

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear dentro del reglamento interno mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.
- Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.
- Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Personería y racionalizar el uso de los recursos.

Veedurías Ciudadanas:

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- Llevar un registro sistemático de las veedurías existentes en el municipio.
- Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.⁷

Dotación de equipos:

- Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, grabadoras de voz, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios.
- Adquirir un Plan de Minutos que permita la interacción telefónica con los ciudadanos.