



# ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

*Toná Global Presente y Futuro Con Calidad.*

“La primera función del manual anticorrupción y participación de la ciudadana consiste en generar un mecanismo asertivo en la lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la entidad se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rigüe a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario.”



**PERSONERIA  
DE TONA**  
SANTANDER

*Tona Global Presente y  
Futuro con Calidad*

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

## **PERSONERIA MUNICIPAL DE TONA - SANTANDER**

**BELCY ROJAS FLOREZ**  
Personera Municipal

**Abril 29 de 2013**

---

Toná - Santander, Calle 7 N° 3-11, Palacio Municipal  
Tel/Fax. 6277521 - [personeriatonasantander@hotmail.com](mailto:personeriatonasantander@hotmail.com)





**PERSONERIA  
DE TONA  
SANTANDER**

*Tona Global Presente y  
Futuro con Calidad*

### **MISION**

*La personería municipal de TONA, como parte del Ministerio Público, ejercerá sus funciones, las que le confiere la Constitución Política y la ley, así como las que les delegue la Procuraduría General de la Nación y en cumplimiento de su deber ser, está comprometida con la comunidad en la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas. Ejerciendo el control administrativo en el municipio contando con autonomía presupuestal y administrativa. Vigilando el debido procesos y la valoración ética en el ejercicio de la función pública, en procura de la promoción y prevención de los derechos humanos, la conservación del medio ambiente y el Patrimonio público, a través de la prestación del servicio enmarcado en los principios de transparencia, igualdad, celeridad y respeto en busca de la calidad total..*

### **VISION**

*Salvaguardar el interés general, velando por el cumplimiento de los fines del estado, bajo la premisa Nuestra razón, tus derechos brindando un servicio con calidad a la comunidad en la guarda y promoción de los derechos humanos y la vigilancia de la conducta en el ejercicio de la función pública, destacándonos en el ministerio público, para el 2023 como una entidad acreditada, prestando un servicio con calidad..*

**Funciones.** El Personero ejercerá en el municipio, bajo la dirección suprema del Procurador General de la Nación, las funciones del Ministerio Público, además de las que determine la Constitución, la Ley, los Acuerdos y las siguientes:

- 1. Vigilar el cumplimiento de la Constitución, las leyes, las ordenanzas, las decisiones judiciales y los actos administrativos, promoviendo las acciones a que hubiere lugar, en especial las previstas en el artículo 87 de la Constitución.*
- 2. Defender los intereses de la sociedad.*



3. *Vigilar el ejercicio eficiente y diligente de las funciones administrativas municipales.*

4. *Ejercer vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas municipales; ejercer preferentemente la función disciplinaria respecto de los servidores públicos municipales; adelantar las investigaciones correspondientes acogiéndose a los procedimientos establecidos para tal fin por la Procuraduría General de la Nación, bajo la supervigilancia de los procuradores provinciales a los cuales deberán informar de las Investigaciones. Las apelaciones contra las decisiones del personero en ejercicio de la función disciplinaria, serán competencia de los procuradores departamentales.*

5. *Intervenir eventualmente y por delegación del Procurador General de la Nación en los procesos y ante las autoridades judiciales o administrativas cuando sea necesario en defensa del orden jurídico, del patrimonio público o de los derechos y garantías fundamentales.*

6. *Intervenir en los procesos civiles y penales en la forma prevista por las respectivas disposiciones procedimentales.*

7. *Intervenir en los procesos de policía, cuando lo considere conveniente o cuando lo solicite el contraventor o el perjudicado con la contravención.*

8. *Velar por la efectividad del derecho de petición con arreglo a la ley.*

9. *Rendir anualmente informe de su gestión al Concejo.*

10. *Exigir a los funcionarios públicos municipales la información necesaria y oportuna para el cumplimiento de sus funciones, sin que pueda oponérsele reserva alguna, salvo la excepción prevista por la Constitución o la ley.*

11. *Presentar al Concejo proyectos de acuerdo sobre materia de su competencia.*

12. *Nombrar y remover, de conformidad con la ley, los funcionarios y empleados de su dependencia.*

13. *Defender el patrimonio público interponiendo las acciones Judiciales y administrativas pertinentes.*



14. *Interponer la acción popular para el resarcimiento de los daños y perjuicios causados por el hecho punible, cuando se afecten intereses de la comunidad, constituyéndose como parte del proceso penal o ante la jurisdicción civil.*

15. *Sustituido por el art. 38, Ley 1551 de 2012. Divulgar los derechos humanos y orientar e instruir a los habitantes del municipio en el ejercicio de sus derechos ante las autoridades competentes o entidades de carácter privado.*

16. *Cooperar en el desarrollo de las políticas y orientaciones propuestas por el Defensor del Pueblo en el territorio municipal.*

17. *Interponer por delegación del Defensor del Pueblo las acciones de tutela en nombre de cualquier persona que lo solicite o se encuentre en situación de indefensión.*

18. *Defender los intereses colectivos en especial el ambiente, interponiendo e interviniendo en las acciones judiciales, populares, de cumplimiento y gubernativas que sean procedentes ante las autoridades.*

*El poder disciplinario del personero no se ejercerá respecto del alcalde, de los concejales y del contralor. Tal competencia corresponde a la Procuraduría General de la Nación, la cual discrecionalmente, puede delegarla en los personeros.*

*La Procuraduría General de la Nación, a su juicio, podrá delegar en las personerías la competencia a que se refiere este artículo con respecto a los empleados públicos del orden nacional o departamental, del sector central o descentralizado, que desempeñe sus funciones en el respectivo municipio o distrito.*

19. *Velar porque se dé adecuado cumplimiento en el municipio a la participación de las asociaciones profesionales, cívicas, sindicales, comunitarias, juveniles, benéficas o de utilidad común no gubernamental sin detrimento de su autonomía, con el objeto de que constituyan mecanismos democráticos de representación en las diferentes instancias de participación, control y vigilancia de la gestión pública municipal que establezca la ley.*

20. *Apoyar y colaborar en forma diligente con las funciones que ejerce la Dirección Nacional de Atención y Trámite de Quejas.*



21. *Vigilar la distribución de recursos provenientes de las transferencias de los ingresos corrientes de la Nación al municipio o distrito y la puntual y exacta recaudación e inversión de las rentas municipales e instaurar las acciones correspondientes en casos de incumplimiento de las disposiciones legales pertinentes.*

22. *Promover la creación y funcionamiento de las veedurías ciudadanas y comunitarias.*

23. *Todas las demás que le sean delegadas por el Procurador General de la Nación y por el Defensor del Pueblo.*

### **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano 2013**

“La primera función del manual anticorrupción y participación de la ciudadana consiste en generar un mecanismo asertivo en la lucha contra la corrupción y la participación de la ciudadanía, generando la promoción de la integridad, igualdad y transparencia en todas las acciones que la entidad se proponga realizar. Siendo este el mecanismo que rigiere a la entidad en materia control anticorrupción y atención al usuario.”

La Entidad está comprometido con la construcción de un Estado Comunitario: un Estado que se esfuerce porque los recursos lleguen a los ciudadanos. Un Estado para la Gente, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia.

Que se traduce en generar confianza en la ciudadanía, para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del Estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos.

Para esto la Entidad 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.

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”, en lo que respecta a esta Entidad, elaboró la siguiente estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano para el año 2013.



## **ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

### **1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS CONCRETAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS.**

- La Entidad cuenta con un Sistema de Control Interno, definido por procesos y procedimientos; con mapa de riesgos por procesos, identificándolos, así como sus causas, clasificando los riesgos, con análisis y valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo del riesgo y sus indicadores. Por lo cual la metodología de este sistema se validará con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción -PPLCC, de acuerdo con las instrucciones que impartirá el PPLCC en el año de 2012 de conformidad con lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011.
- El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha Contra la Corrupción solicitó en el 2011 al Ministerio su participación en el piloto para la aplicación de las herramientas de riesgos de corrupción que está diseñando la Presidencia de la Republica, se encuentra a la espera de las nuevas directrices que se fijen para el año de 2013.
- Igualmente la Entidad se encuentra valorando el mapa de riesgos de contratación del cual se tomará insumos para determinar los riesgos de corrupción en esta materia.
- Para el año de 2013 se programó la divulgación permanente del Estatuto Anticorrupción a cargo del Grupo de Control Interno Disciplinario.
- Dando el cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Entidad está trabajando en la página WEB creando un enlace de Atención al Ciudadano para que se cuente con un espacio para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad. En el año de 2013 como política interna de la Entidad se publicará trimestralmente una nota en la página Web para la divulgación del enlace por medio del cual se puede presentar las denuncias por hechos de corrupción.



## **2. ESTRATEGIAS ANTI TRÁMITES**

- Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Es una prioridad de la Entidad determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública. Plan de actividades de Racionalización de Trámites, alineado con trámites del DAFP.

- Los funcionarios de la Entidad, en cabeza del representante legal, se encuentra participando activamente en la elaboración de la matriz de modificación o supresión de regulaciones, procedimientos administrativos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública, consolidado por el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Presidencia de la República.

### **VENTANILLA ÚNICA**

La entidad con el firme propósito de dar cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el acuerdo 060 del 2001 del Archivo General De La Nación, deberá establecer de acuerdo con su estructura, la unidad de correspondencia que gestione de manera centralizada y normalizada, los servicios de recepción, radicación y distribución de sus comunicaciones, de tal manera, que estos procedimientos contribuyan al desarrollo del programa de gestión documental y los programas de conservación, integrándose a los procesos que se llevarán en los archivos de gestión , centrales e históricos.

La unidad de correspondencia, deberá contar con personal suficiente y debidamente capacitado y de los medios necesarios, que permitan recibir, enviar y controlar oportunamente el trámite de las comunicaciones de carácter oficial, mediante servicios de mensajería interna y externa, fax, correo electrónico u otros, que faciliten la atención de las solicitudes presentadas por los ciudadanos y que contribuyan a la observancia plena de los principios que rigen la administración pública.



### **3. MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

- Página Web [www.tona-santander.gov.co](http://www.tona-santander.gov.co); Con actualización permanente presenta información relacionados con los planes, programas y proyectos de la Entidad.
- Grupo de Atención al Ciudadano Encargado de atender, asesorar y proveer la información misional veraz y oportuna a los ciudadanos, de forma presencial, virtual y vía telefónica, crea relaciones de respeto y fortalece la imagen institucional centrada en el ciudadano.
- Presentación de consultas, quejas y reclamos: A través de la página Web, en Atención al Ciudadano enlace Consulta, Quejas y Reclamos puede formular sus requerimientos y su correspondiente seguimiento.
- Interactué con la Entidad en:
  - ✓ A través del correo electrónico [personeriatonasantander@hotmail.com](mailto:personeriatonasantander@hotmail.com) Presente sus consultas.
  - ✓ Sede de la Entidad: Calle 7 N° 3-11, Palacio Municipal, Tona – Santander.
  - ✓ Personalmente: en las oficinas de la Entidad. Información.
  - ✓ Buzón físico ubicado en el piso donde funciona la Entidad.
  - ✓ En la línea telefónica: Telefax 6277521.
  - ✓
- **Audiencias públicas.**
  - Jornadas de capacitación “Miércoles de capacitación” Ofrecer espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos y actualización en los diferentes temas misionales a través de capacitaciones semanales, dictadas por funcionarios expertos que desarrollan la actividad.
  - Protocolos de atención al ciudadano: Estandarizan la atención al ciudadano por los canales presencial, verbal y virtual siguiendo las normas de calidad para esta actividad, mejorando la percepción de los ciudadanos y creando la cultura de servicio amable, efectiva y oportuna sobre los servicios de la Entidad.



**Mecanismos de participación ciudadana**

<b>MECANISMO</b>	<b>OBJETIVO</b>
<b>Proceso de contratación (Audiencias Públicas)</b>	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
<b>Proceso de gestión (Acciones de tutela)</b>	Permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
<b>Proceso de gestión (Derechos de petición)</b>	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
<b>Proceso de toma de decisiones Buzón de sugerencias</b>	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
<b>Proceso de vigilancia y control (Veedurías ciudadanas)</b>	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.
<b>Proceso de vigilancia y control Buzón de quejas y reclamos</b>	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.