



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE ANGOSTURA
PERSONERIA MUNICIPAL



Poporo Quimbaya
Nuestro Poporo

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2013

**ANA ISABEL AVENDAÑO DUQUE
PERSONERA**

**PERSONERÍA MUNICIPAL
ANGOSTURA - ANTIOQUIA
2013**

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN

1. FUNDAMENTO LEGAL

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD

- 2.1. Misión
- 2.2. Visión
- 2.3. Principios
- 2.4. Objetivos

3. OBJETIVOS

- 3.1. Objetivos Generales
- 3.2. Objetivos Específicos

4. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

- 4.1. Primer componente: Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos
- 4.2. Segundo componente: Medidas anti trámites de la entidad
- 4.3. Tercer componente: Rendición de cuentas
- 4.4. Cuarto componente: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

5. ESTÁNDARES PARA LA ATENCIÓN A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS.

6. CONSOLIDACIÓN, SEGUIMIENTO Y CONTROL



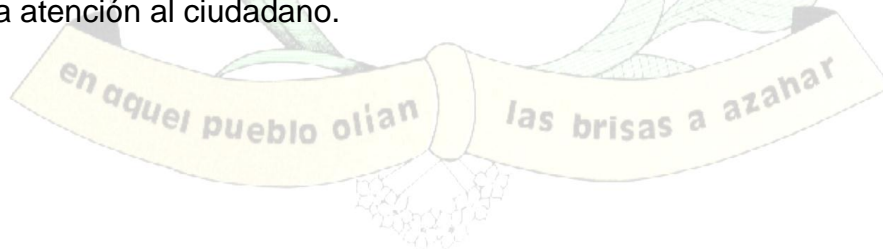
INTRODUCCIÓN

La personería Municipal de Angostura está comprometida con la defensa, promoción y divulgación de los derechos fundamentales, la vigilancia de la función administrativa y la protección del interés público del municipio, mediante una atención y asesoría oportuna a sus usuarios dentro del marco de la normatividad vigente; contando además con un excelente equipo humano, idóneo y ético, que trabaja permanentemente en busca del bienestar general de los angostureños y del mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad de la entidad.

Como agencia del Ministerio Público según los mandatos legales y constitucionales, y en aras al cumplimiento de la ley 1474 de 2011, pone a disposición de la ciudadanía y de las entidades públicas el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, implementado por la entidad para el año 2013.

Es obligación de la Personería Municipal de Angostura, como ente autónomo administrativa y financieramente, con asignación de funciones determinadas en la Constitución y la Ley, dar cumplimiento artículo 73 de la ley 1474 de 2011, estableciendo las medidas necesarias y pertinentes para evitar el riesgo de corrupción a través del presente “PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”, el cual está elaborado conforme a las políticas de administración del riesgo como forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, además como la manera más eficiente al cumplimiento de los objetivos, misión y visión de la entidad.

Este Plan, está compuesto por cuatro componentes principales: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (ii) las medidas anti trámites de la entidad; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.





1.FUNDAMENTOS LEGALES

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal)
- Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998, art. 32 (Democratización de la Administración Pública)
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 678 de 2001 (Acción de Repetición)
- Ley 734 de 2000 (Código Único Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Documento Compes 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Anti trámites)
- Decreto 734 de 2012 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)



2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS DE LA ENTIDAD

2.1. MISIÓN

La personería municipal como agente del Ministerio Público velará por la protección, promoción y divulgación de los derechos humanos de los ciudadanos del municipio de angostura. Ejercerá el control y la vigilancia de la gestión de los servidores públicos y la adecuada administración de los recursos, en la búsqueda del desarrollo local y el mejoramiento de la condiciones de vida de los Angostureños.

2.2. VISIÓN

En el año 2012, deseamos ser una entidad reconocida por los Angostureños, por la excelencia en la prestación del servicio, a través de una gestión responsable, transparente y amable, donde los ciudadanos encuentren el lugar apropiado para la defensa de los Derechos Humanos.

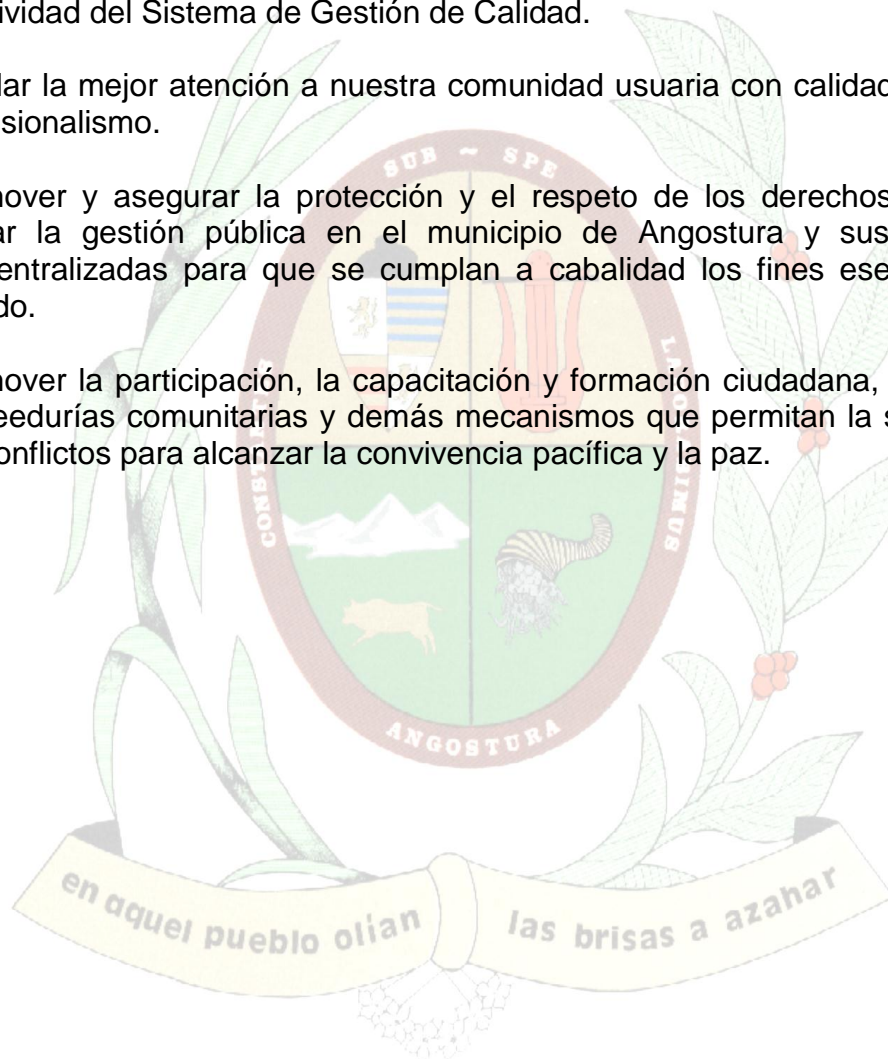
2.2. PRINCIPIOS

Los principios éticos del servidor público de la Personería Municipal de Angostura, son los mismos que los establecidos en el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia; a saber:

Igualdad
Celeridad
Economía
Imparcialidad
Eficacia
Participación
Publicidad
Responsabilidad y
Transparencia.

2.3. OBJETIVOS

- Procurar el ejercicio permanente del autocontrol, la autorregulación, la autogestión y la aplicación del compromiso ético por todos los servidores públicos de la entidad.
- Capacitar a nuestros servidores públicos, para mejorar la asesoría y orientación a la comunidad usuaria en defensa de sus derechos.
- Revisar permanentemente nuestros procesos, buscando aumentar la efectividad del Sistema de Gestión de Calidad.
- Brindar la mejor atención a nuestra comunidad usuaria con calidad humana y profesionalismo.
- Promover y asegurar la protección y el respeto de los derechos humanos. Vigilar la gestión pública en el municipio de Angostura y sus entidades descentralizadas para que se cumplan a cabalidad los fines esenciales del Estado.
- Promover la participación, la capacitación y formación ciudadana, la creación de veedurías comunitarias y demás mecanismos que permitan la solución de los conflictos para alcanzar la convivencia pacífica y la paz.





3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Elaborar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Angostura para el año 2013 de conformidad con lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, fijados mediante el Decreto Nacional 2641 de 2012 en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Prevenir eventos de corrupción al interior de la Personería Municipal de Angostura durante la vigencia 2013.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades
- Ilustrar y dotar de herramientas a la ciudadanía para ejercer su derecho político fundamental a controlar el poder.
- Promover herramientas tendientes a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.

- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos e los diferentes sectores de inversión.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacio de trabajo conjunto con los diferentes órganos de control.
- Poner a funcionar el buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad.
- Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.
- Fortalecer la Participación ciudadana.



4. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN

4.1. PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y LAS MEDIDAS PARA CONTROLARLOS

En este componente se identifican los riesgos de corrupción de la Personería Municipal, estableciendo las causas probables, describiendo el riesgo y también se analiza la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción identificados; se presenta la valoración del riesgo y los controles establecidos para prevenirlos y/o corregirlos.

A. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

i. Riesgo de Corrupción

Antes de señalar los riesgos de corrupción que se identificaron en la Personería Municipal es importante conocer el concepto de dicha expresión. 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**.

En la Personería Municipal de Angostura se identificaron los siguientes riesgos:

- Presupuesto limitado
- Múltiples funciones que no se alcanzan a cumplir.
- Que las Administraciones Municipales limiten la autonomía administrativa y financiera de la entidad.
- Falta de denuncia e inicio de procesos disciplinarios de actuaciones que constituyen actos de corrupción.
- Que exista abuso de poder por parte del Personero Municipal.
- Que se favorezcan empresas o entidades con la adjudicación de contratos de la Personería Municipal por intereses personales y amiguismo.

- Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
- Falta de vigilancia del actuar de los empleados públicos.

ii. Causas de los Riesgos

- El alto desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas.
- El amiguismo que pueda entre miembros la Personería Municipal y funcionarios de la administración municipal incluido el Alcalde.
- El escaso presupuesto que posee la Personería Municipal para la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten la investigación y el ejercicio de las funciones.
- El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público.
- El miedo a rendir cuentas a los ciudadanos.
- Falta de personal de apoyo.

iii. Descripción específica del riesgo

Con el fin de hacer una descripción clara de los posibles riesgos y sin que su redacción de lugar a ambigüedades o confusiones se presenta una clasificación según las materias de que se tratan:

Personera Municipal

- Concentración de Autoridad o Exceso de Poder
- Extralimitación de Funciones
- Ausencia de Canales de Comunicación
- Amiguismo y Clientelismo

Financieros (Presupuesto)

- Inclusión de gastos no autorizados
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.
- Archivos contables con vacíos de información
- Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.

De información y documentación.

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

De investigación y sanción

- Fallos amañados.
- Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.
- Desconocimiento de la ley, mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.
- Exceder las facultades legales en los fallos.
- Soborno (Cohecho).

De trámites y/o servicios internos y externos

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

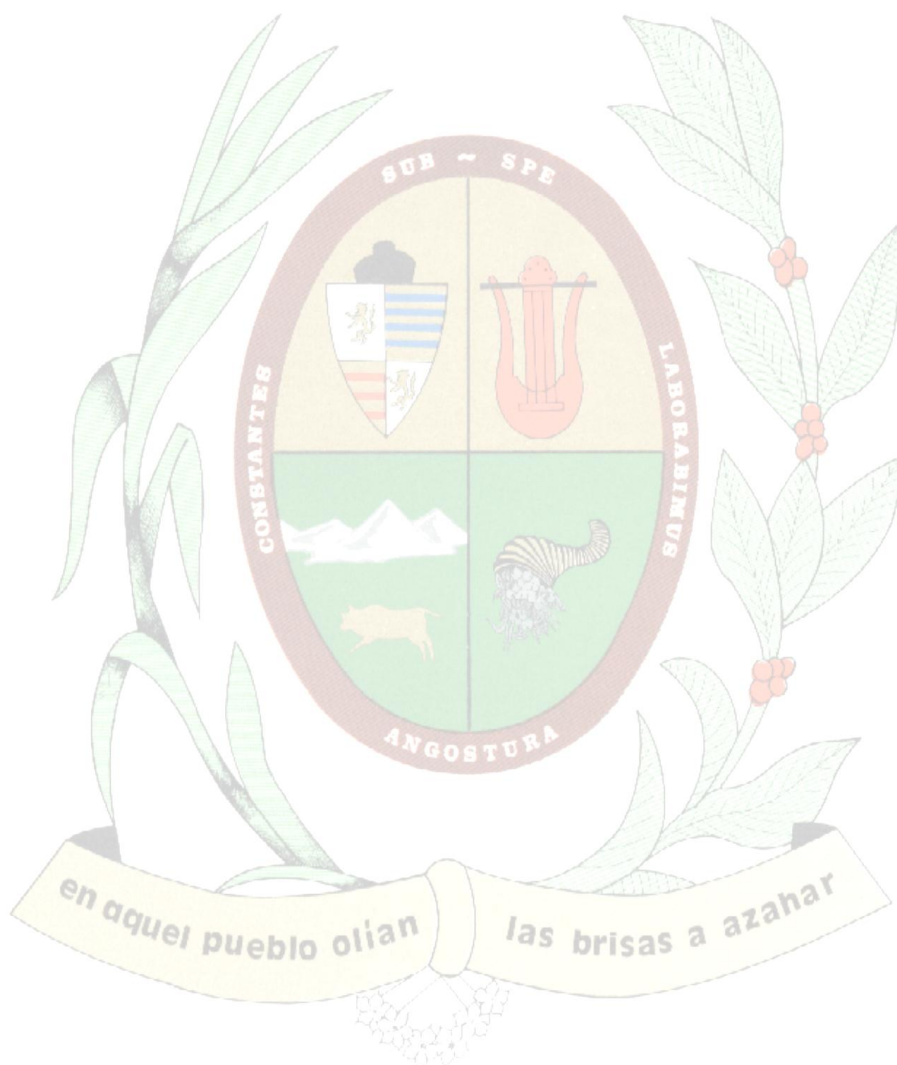
Atención al Ciudadano

- Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.
- Inexistencia de Pagina Web de la Personería Municipal.

- Desactualización y no publicación en la Personería Municipal.
- Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Participación Ciudadana

- Desinterés en la constitución de Veedurías Ciudadanas
- Temor de la rendición de cuentas a la comunidad





MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Entidad: Personería Municipal de Angostura

Personera: Ana Isabel Avendaño Duque

IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		No.	Descripción		Tipo de control	
Personera Municipal	Desactualizados manuales de: Competencia y funciones, de Procesos y Procesos y el MECI	1	Concentración de Autoridad o Exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
Financieros (Presupuesto)	Limitación de la autonomía financiera de la Personería Municipal por parte del ejecutivo municipal. Limitación de la autonomía financiera de la Personería Municipal por parte del ejecutivo municipal.	1	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
De Información y Documentación	No se ha implementado conforme a la ley las tablas de retención documental y no se tiene organizado el archivo de la Personería Municipal adecuadamente.	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.	Casi Seguro	Correctivo	Evitar Riesgo
De Trámites y Servicios	Interés político y electoral.	1	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
De investigación y sanción	Imparcialidad en la decisión de los procesos disciplinarios a cargo de la	1	Fallos amañados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

“ANGOSTURA UNIDA EN BUSCA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS”

PALACIO MUNICIPAL Calle 11 N° 9 – 38 TEL. 864 51 61 Ext.111 Fax 864 52 01

E-mail. personeria@angostura-antioquia.gov.co

en aquel pueblo oían

las brisas a azahar



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE ANGOSTURA



PERSONERIA MUNICIPAL

Poporo Quimbaya
Nuestro Poporo

	Personería Municipal.					
	Amiguismo entre el Personero Municipal con funcionarios de la Administración Municipal, incluso con el alcalde Municipal.	2	Dilatación de los procesos con el propósito de obtener el vencimiento de términos o la prescripción del mismo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
	Compromisos políticos	3	Exceder las facultades legales en los fallos	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
	Falta de Capacitación	4	Desconocimiento de la ley mediante interpretaciones subjetivas de las normas vigentes para evitar o postergar su aplicación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
	Ofrecer dinero para que sea favorecida una persona dentro de un proceso disciplinario, llevado por la Personería Municipal.	5	Soborno.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Atención al Ciudadano	Escases de recursos públicos para gastos de funcionamiento.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Inexistencia de Pagina Web de la Personería Municipal.	Casi Seguro	Correctivo	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.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
Participación Ciudadana	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 gubernamentales.	1	Desinterés en la constitución de Veedurías Ciudadanas.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		2	Temor a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo

“ANGOSTURA UNIDA EN BUSCA DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS HUMANOS”

PALACIO MUNICIPAL Calle 11 N° 9 – 38 TEL. 864 51 61 Ext.111 Fax 864 52 01

E-mail. personeria@angostura-antioquia.gov.co

en aquel pueblo oían

las brisas a azahar

B. ACCIONES Y ESTRATEGIAS CONTRA LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción, se implementaran las siguientes medidas en la Personería Municipal .:

- 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 monitorio de tales riesgos y establece sus indicadores.
- Acceder a medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:
 - a) Gestionar la página de Internet de la Personería Municipal.
 - b) Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos.
- Para el año 2013 se tiene programado socializar y divulgar el Estatuto General Anticorrupción, para lo cual se convocará a la comunidad de Angostura.
- Iniciar las acciones disciplinarias correspondientes o de ser el caso remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia de la Administración Municipal y se consideren actos de corrupción.
- Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía anualmente.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- 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 2013.
- Se evaluara constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Personería ante terceros y se defenderá los intereses de la Personería Municipal ante las instancias judiciales.

- Todos los actos y actuaciones 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.
- Reglamentar mediante resolución las estrategias de rendición Pública de cuentas.
- Fortalecer las Veedurías Ciudadanas.
- 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.

Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad de la Personera Municipal, quien presentará al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.



4.2. SEGUNDO COMPONENTE: “ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE”

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente Personería Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta, 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 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 antitrámite adoptadas para la Personería:

i. Estrategia: Democratización de la Administración Pública

- Gestión y poner en funcionamiento de la Página Web de la Personería Municipal a través del programa de Gobierno en Línea (o actualizar la que ya posee)

ii. Estrategia: Aplicación de las normas Antitramites 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.”*



- 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*”

iii. **Estrategia: Disminución de costos de trámites**

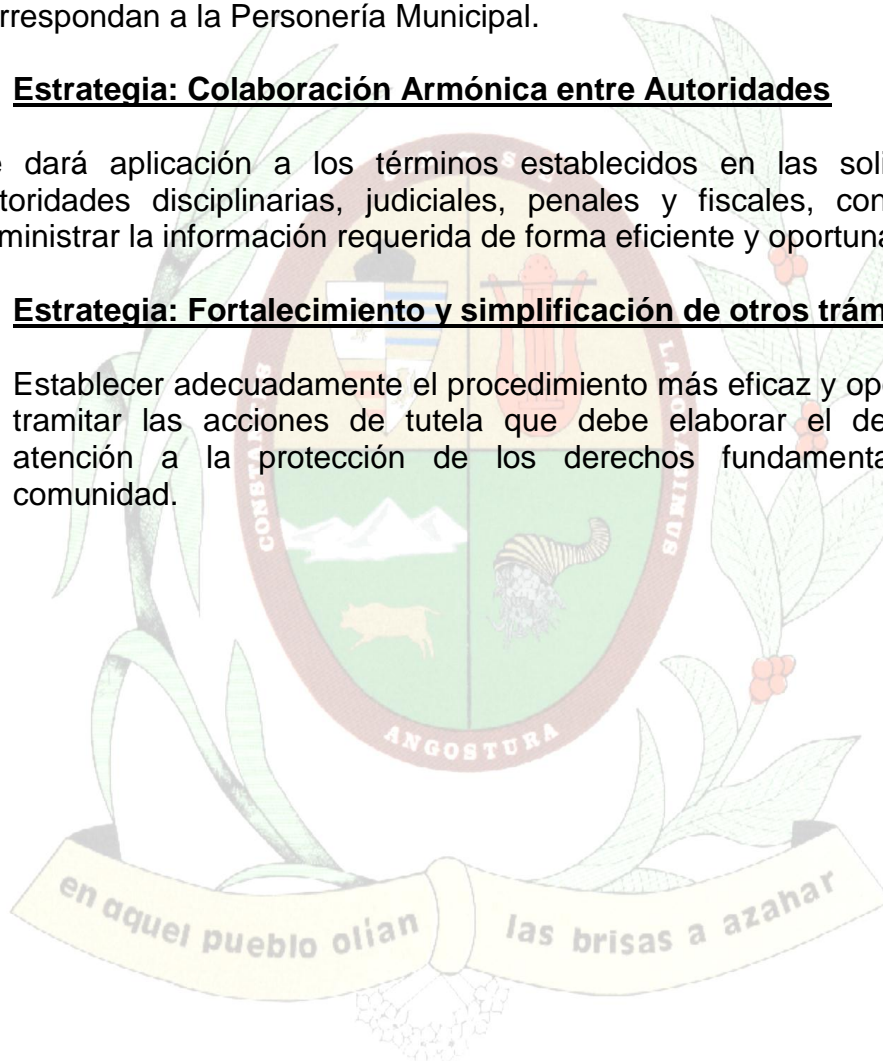
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la Personería Municipal.
- No se harán cobros a los usuarios para la realización de trámites que correspondan a la Personería Municipal.

iv. **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.

v. **Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites**

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para tramitar las acciones de tutela que debe elaborar el despacho en atención a la protección de los derechos fundamentales de la comunidad.



4.3. TERCER COMPONENTE: “RENDICION DE CUENTA

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 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.

Los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la Personería Municipal.

i. **Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía**

- La Personería rendirán cuentas a la ciudadanía una vez al año. A más tardar al 31 de diciembre, se publicarán los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de web de la Personería y físicamente en el despacho.
- La página de Internet de la Personería Municipal contendrá de manera permanente a disposición del público toda la información pública sobre la misma.

Como mínimo se publicará lo siguiente:

- ✓ Resoluciones.
- ✓ Los Contratos celebrados.
- ✓ Se publicarán las reuniones y capacitaciones a realizarse

4.4. CUARTO COMPONENTE: 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.

i. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la Personería Municipal al ciudadano.
- Habilitar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos en el despacho de la Personería Municipal.
- Habilitar y mantener actualizada la página Web de la Personería Municipal
- Establecer como correo oficial de la Personería el siguiente: personeria@angostura-antioquia.gov.co

ii. Fortalecimiento de los canales de atención.

- 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.
- Habilitar foros y Chats temáticos en la página web de la Personería Municipal.

en aquel pueblo olían las brisas a azahar

5. 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.

i. 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 conforme al artículo 23 de la Constitución Política de Colombia.
- **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 funciones¹.
- **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.²
- **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 deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento.

¹ Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

² Ibídem cit. 18.



ii. Gestión de Solicitudes

- **Recepción:** Las solicitudes, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias podrán ser remitidas y radicadas por cualquiera de los siguientes medios de comunicación:
 - ✓ Correo Electrónico: personeria@angostura-antioquia.gov.co
 - ✓ Telefax: 8645161 ext. 111
 - ✓ Verbalmente o por escrito en la Personería Municipal ubicada en: Calle 11 N° 9 – 38 piso 2 Palacio Municipal.
- **Oficina Competente:** Dentro de la estructura organizacional de la Personería Municipal serán las siguientes dependencias:
 - ✓ La Auxiliar Administrativa de la Personería, será la encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la Personería Municipal.
 - ✓ La Personera Municipal será la encargada de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos.
- **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 2011³, 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

³ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Significa que estará vigente hasta esa fecha.

iii. 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.

iv. Veedurías Ciudadanas

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas y fortalecer las ya existentes.
- 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.⁴
- 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.⁵

v. Dotación de equipos

- Adquirir un Plan de Minutos que permita la interacción telefónica con los ciudadanos.

El presente Plan fue elaborado por la Personera Municipal en colaboración con la Auxiliar Administrativa del despacho y la asesora de Control Interno del Municipio de Angostura.

Publicado a los treinta (30) días del mes de Abril de dos mil trece (2013).

ANA ISABEL AVENDAÑO DUQUE

Personera Municipal

⁴ Ley 489 de 1998. Artículo 35, literal a. Concordancia con la Ley 850 de 2003.

⁵ Ibídem, Literal b.