

2013



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



**PERSONERÍA
MUNICIPAL DE
SIMIJACA
“COMPROMETIDA CON
TUS DERECHOS”**



**PERSONERÍA MUNICIPAL DE
SIMIJACA "COMPROMETIDA CON TUS DERECHOS"**

**PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO**



**LUZ DARY CASTAÑEDA HERNÁNDEZ
PERSONERA MUNICIPAL (E)**

**NOHORA BENÍTEZ BENÍTEZ
SECRETARIA**

Comprometida con tus Derechos

**Versión 1 Abril
2013**



PRESENTACIÓN

En cumplimiento del Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y en virtud de lo previsto en el artículo 73 donde se expone que "cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano", La Personería Municipal de Simijaca Cundinamarca, se acoge a la Ley y presenta el siguiente documento en el cual expone su compromiso permanente por prestar sus servicios como entidad pública con altos estándares de calidad y en pro del crecimiento misional de la entidad.

La lucha anticorrupción debe ser constante y eficaz para que como entidades públicas seamos partícipes del fortalecimiento institucional general del país. Por esta razón deben darse procesos permanentes de evaluación y actualización del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aquí propuesto, pues según las necesidades de la entidad, este puede variar.

**Personería de
Simijaca**

Comprometida con tus Derechos

OBJETIVOS DEL PLAN

OBJETIVO GENERAL

Elaborar e implementar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Personería Municipal de Simijaca, promoviendo estrategias que permitan identificar los riesgos a los que está expuesta



nuestra entidad. Previniendo así, la materialización de la corrupción e impulsando la mejora permanente en la atención al ciudadano.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Ofrecer a los funcionarios de la Personería Municipal de Simijaca, una guía que permita identificar, mitigar y evitar los riesgos de corrupción.
- Fortalecer los estándares de calidad con que se presta la atención a los ciudadanos en nuestra entidad.
- Generar procesos permanentes de retroalimentación y participación ciudadana promoviendo el control de la gestión pública.

METODOLOGIA DEL PLAN

En la elaboración de este plan, la Personería Municipal de Simijaca, se basó en el documento "Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano", instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión, cuya metodología consta de cuatro componentes autónomos e independientes con parámetros y soporte normativo propio.

DESCRIPCIÓN

PRIMER COMPONENTE: Elaboración de mapa de riesgos de corrupción y medidas para mitigarlos.

SEGUNDO COMPONENTE: Parámetros generales para la racionalización de trámites en la Personería Municipal de Simijaca. (Medidas Anti-trámites).



TERCER COMPONENTE: Rendición de cuentas.

CUARTO COMPONENTE: Mecanismos y Estrategias para mejorar la atención y el servicio al ciudadano

INFORMACIÓN ESTRATEGICA DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE SIMIJACA

MISIÓN

La Personería Municipal de Simijaca, presta un servicio diligente, eficiente y eficaz, en beneficio del interés general de la comunidad, propende por la guarda y preservación de los derechos humanos, se apropia de su papel como veedor acatando las leyes que le competen y cumpliendo a cabalidad con las funciones de Ministerio Público.

VISIÓN

La Personería Municipal de Simijaca en el 2016, será reconocida a nivel local y regional como una entidad promotora del respeto, defensora de los derechos humanos y garante de la transparencia administrativa.

OBJETIVO ESTRATÉGICO GENERAL

La Personería Municipal de Simijaca tiene como objetivo implementar el adecuado cumplimiento de los deberes ciudadanos y del respeto por los derechos humanos, velando por el bienestar general en procura de alcanzar una real y verdadera democracia con igualdad y justicia social.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS ESPECÍFICOS

- Garantizar que el funcionamiento de la Personería Municipal de Simijaca, surta procesos de actualización de su sistema de gestión de calidad, propiciando los espacios y recursos necesarios para elevar los indicadores de Gestión Pública.



- Fortalecer las relaciones Entidad-Grupos de Interés, generando mecanismos de comunicación y participación eficientes y eficaces que permitan una retroalimentación permanente.
- Sensibilizar a la población en cuanto al respeto y la defensa de los DDHH y del DIH.



Personería de Simijaca

Comprometida con tus Derechos

PRIMER COMPONENTE: MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN									
PERSONERÍA MUNICIPAL DE SIMIJACA – CUNDINAMARCA									
Misión: La Personería Municipal de Simijaca, presta un servicio diligente, eficiente y eficaz, en beneficio del interés general de la comunidad, propende por la guarda y preservación de los derechos humanos, se apropia de su papel como veedor acatando las leyes que le competen y cumpliendo a cabalidad con las funciones de Ministerio Público.									
IDENTIFICACIÓN			ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo No./Descripción	Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo.	Acciones	Responsable	Indicador	
DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Ausencia de canales de comunicación	1 La entidad no cuenta con los canales de comunicación adecuados para cumplir con sus objetivos.	Casi Seguro	Correctivo	Reducción del riesgo	Promover la dotación de la entidad de elementos tecnológicos que permitan la comunicación inter-institucional.	Personero	Tiempo de respuesta/solicitud tramitada	
CONTRATACIÓN	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación	2 La personería puede ser vulnerada por personas inescrupulosas que cometan falsedad en documentos y en información.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Investigar a fondo la veracidad de la documentación e información que soportan los procesos contractuales.	Personero	Elección de la propuesta adecuada, confiable y con experiencia certificada.	
	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	3 El personal de la entidad es insuficiente para atender tantas funciones.	Casi seguro	Correctivo	Reducción del riesgo	Es muy difícil debido a que no hay posibilidades de aumentar la planta de personal.	Personero	Supervisión adecuada de todos los contratos.	
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una sola persona.	4 El poco personal con que cuenta la entidad hace que la concentración de actividades sea muy alta. Si alguna de las funcionarias se incapacita no hay quién la remplace temporalmente	Casi seguro	Correctivo	Reducción del riesgo	Establecer mecanismos de comunicación fluidos en la entidad, que permitan subsanar o atender circunstancias de inasistencia temporal de alguno de los funcionarios. Documentar todas las actividades que se llevan a cabo diariamente para que los registros sirvan de base a la continuidad de los procesos.	Personero y secretaria	Atención al público y funcionamiento adecuado de la entidad aún en caso de que alguna de las funcionarias tenga que ausentarse.	



MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN
PERSONERÍA MUNICIPAL DE SIMIJACA – CUNDINAMARCA

Misión: La Personería Municipal de Simijaca, presta un servicio diligente, eficiente y eficaz, en beneficio del interés general de la comunidad, propende por la guarda y preservación de los derechos humanos, se apropia de su papel como veedor acatando las leyes que le competen y cumpliendo a cabalidad con las funciones de Ministerio Público.

IDENTIFICACIÓN		ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN		SEGUIMIENTO			
Proceso y objetivo	Causas	Riesgo No./Descripción	Probabilidad de materialización.	VALORACIÓN Tipo de control	Administración del riesgo.	Acciones	Responsable	Indicador
INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN	Sistemas de información obsoletos.	5 La Personería tiene un gran déficit en cuanto sus sistemas de información que hacen muy alto el riesgo de pérdida de información.	Casi seguro	Correctivo	Reducción del riesgo	<p>Establecer rublos del presupuesto que contribuyan a la modernización tecnológica de la entidad.</p> <p>Realizar copias de seguridad de la información para evitar pérdidas.</p> <p>Coordinar el manejo de la página de internet con los funcionarios respectivos.</p>	Personero y secretaria	<p>Computadores actualizados</p> <p>Software licenciados</p> <p>Copias de seguridad periódicas</p> <p>Red de internet propia y funcional</p> <p>Página web actualizada</p>
	Deficiencias en el manejo documental y de archivo	<p>6 No existen instalaciones ni mobiliario adecuado para el manejo y almacenaje del archivo de la entidad.</p> <p>Las Tablas de Retención Documental no se encuentran actualizadas ni ajustadas a las necesidades de la entidad.</p> <p>Falta capacitación del personal a cargo del manejo del archivo.</p>	Casi seguro	Correctivo	Reducción del riesgo	<p>Realizar capacitaciones permanentes que promuevan la gestión documental eficiente.</p> <p>Actualizar, aprobar y adoptar las TRD</p> <p>Coordinar actividades con la Alcaldía Municipal para que se adecue el lugar de almacenaje del archivo de la Personería.</p>	Personero y secretaria	<p>Actualización y adopción de TRD</p> <p>Buen uso de las Tablas de Retención Documental.</p> <p>Lugar adecuado para el almacenamiento del archivo.</p> <p># De cajas trasladadas al archivo central.</p> <p>Personal capacitado en el manejo archivístico.</p>



SEGUNDO COMPONENTE: MEDIDAS ANTITRÁMITES

La Personería Municipal de Simijaca rige su actuar acorde al Decreto 19 de enero 10 de 2012, por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

ESTRATEGIA: Las funcionarias de la Personería han aplicado la estrategia del contacto directo y personalizado con cada uno de los casos que llegan a la entidad. Se preocupan por conocer a la población, caracterizarla y atendiéndola según sus necesidades.

Esto ha permitido aumentar la cobertura con eficiencia, eficacia y efectividad, ya que se atiende a todos los sectores que competen, de forma directa y cuando el caso lo amerita, se redirecciona la atención a otras entidades, sin perder nunca de vista, la atención prestada y el curso del proceso hasta su culminación.

TERCER COMPONENTE: RENDICIÓN DE CUENTAS

La rendición de cuentas de la Personería Municipal de Simijaca se presenta según el artículo 178 de la ley 136 de 1994, y demás normas concordantes con la normatividad vigente, ante el Concejo Municipal; cumpliendo con este requisito con la presentación frente a la Corporación y a la comunidad en general a través del canal comunitario SIMITV de ACOTV SIMIJACA.-.



CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

En cumplimiento del MECI 1000-2005, Subsistema de Control de Gestión en su Componente de Información y específicamente en el Elemento de Información Primaria, que está conformado por los datos que provienen de fuentes externas que incurren en afectación directa en la organización así como de las que aunque no tengan relación directa con esta, afectan su desempeño, se procedió a reglamentar y reactivar el funcionamiento del mecanismo de peticiones, quejas, reclamos (PQR'S) y sugerencias de la Personería Municipal de Simijaca.

Este mecanismo permite el contacto permanente con la ciudadanía y las partes interesadas, su administración constituye un medio directo de información que permite registrar, clasificar y realizar el seguimiento al grado de cumplimiento de los factores y proyectos que atañen a la población.

Dado que las quejas y reclamos son fuente de información sobre los incumplimientos institucionales; a través de éstos se puede conocer su origen, alcance, gravedad, impacto y frecuencia. Además permite definir una acción correctiva inmediata y una acción preventiva de la causa que las origina.

El manejo que debe darse al proceso de PQR's requiere un compromiso total, permanente y activo de los funcionarios de la Personería, ya que con esto se está adelantando además, el tratamiento de Producto No Conforme, en coherencia con la armonización del MECI y la NTCGP 1000:2004.

OBJETIVO Y CAMPO DE APLICACIÓN

Establecer las actividades necesarias para el procesamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que ingresen los ciudadanos o los interesados, a través del diligenciamiento del formato de buzón de



sugerencias, para que los funcionarios de la Personería Municipal de Simijaca, puedan propiciar estrategias y planes de mejoramiento que les permitan elevar los estándares de calidad en la prestación de sus servicios como funcionarios públicos. Este procedimiento está diseñado y aplica para la Personería de Simijaca.

ALCANCE

- Se **inicia** con el diligenciamiento del formato de sugerencias, donde el ciudadano indica si se trata de una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación u otro comentario que desee dejar depositado en el buzón.
- Luego se **hace** una revisión de los formatos depositados en el buzón y se evalúa si son procedentes. En caso de que sean procedentes, se analizan por parte del Personero y su secretaria para tomar las acciones que se requieran de acuerdo a la importancia, y determinar a donde deben ser direccionadas para dar así una respuesta oportuna al ciudadano, en un término no superior de Ocho (8) días hábiles, informando por oficio a los ciudadanos, del direccionamiento de su petición, queja, reclamo o sugerencia.
- Se **finaliza** con la respuesta dada al ciudadano o entidad, que formuló la petición, queja, reclamo, sugerencia u otros.

La personera y la secretaria de la entidad son las directamente responsables del tratamiento que se le da a este mecanismo. Para facilitar la gestión se cuenta con formatos diseñados tanto para informar a la comunidad de su existencia y pautas de funcionamiento, como para recolección, análisis, control y procesamiento de los datos.