

# **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y MEJORAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**PERSONERÍA MUNICIPAL  
MONTEBELLO  
2013**

**WILSON FRANCO VILLA  
PERSONERO MUNICIPAL**

**Abril, 30 de 2013**

## PRESENTACIÓN

La Personería Municipal de Montebello, Antioquia como Institución perteneciente al Ministerio Público por mandato Constitucional y Legal, es la Defensora máxima de los Derechos Humanos y la guardiana del interés general, en este sentido debe cumplir con las orientaciones del ordenamiento legal.

En el marco del Estado Social, Democrático y de Derecho toda entidad, oficina y dependencia pública estamos obligados a elaborar el Plan Anticorrupción y mejoramiento de atención al Ciudadano, que tengan concordancia con el Plan de Desarrollo Nacional, Departamental y municipal, dentro del marco misional, en este caso las Políticas Públicas de contenido social y en especial de Derechos Humanos, así como en el plan de acción y será objeto de medición en los informes de gestión. La ley 1474 en su artículo 73 fija el fundamento jurídico del presente documento.

Con este plan la Personería Municipal de Montebello, Antioquia no solo busca dar cumplimiento a una norma de carácter nacional sino que es elaborado con el fin de elaborar un objetivo lineal en la lucha contra la corrupción y el mejoramiento en la calidad de la atención al ciudadano.

Con lo anteriormente anotado, la Personería Municipal de Montebello, Antioquia en aras a contribuir con el desarrollo Municipal adopta el siguiente Plan Anticorrupción y mejoramiento de atención al Ciudadano.

## **INFORMACIÓN ESTRATÉGICA**

### **MISIÓN DE LA ENTIDAD:**

La Personería Municipal de Montebello, Antioquia es una institución Pública, independiente de la Administración Municipal, cuya principal función es la promoción y protección de los derechos humanos, a partir del ejercicio de control de cumplimiento efectivo y eficaz de la función pública.

### **VISIÓN DE LA ENTIDAD:**

La Personería Municipal de Montebello, Antioquia se proyecta para el año 2016 como una institución generadora de cambios sociales, en búsqueda de una vida digna para cada persona del Municipio y de la construcción de una comunidad que conoce y respeta los derechos humanos, que comprende los mecanismos para su protección y exigencia. Todo para legitimar su presencia en la comunidad.

### **OBJETIVOS DE LA ENTIDAD:**

#### **GENERAL:**

Cumplir de forma eficaz, priorizada y eficiente las funciones constitucionales y legales asignadas a la Personería Municipal.

#### **ESPECÍFICOS:**

- Promover y proteger los derechos humanos a todos los habitantes del Municipio.
- Velar por el efectivo cumplimiento de la función Pública.
- Prestar el servicio de asesoría a todos los ciudadanos que lo necesiten.
- Promover y difundir los mecanismos de participación ciudadana.
- Ejercer las funciones con responsabilidad y sentido de pertenencia.
- Ser una institución integradora y conciliadora de los intereses de la comunidad.

## I. OBJETIVOS DEL PLAN

### A. OBJETIVO GENERAL:

Adoptar el plan anticorrupción y de atención al ciudadano, que busque mitigar y reducir los riesgos en cuanto a la materialización de la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, identificando y mitigando continuamente las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.

### B. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

1. Identificar y mitigar los riesgos de corrupción.
2. Generar confianza ante la comunidad frente a los procesos y procedimientos internos de la entidad.
3. Generar acciones lineales en contra de la corrupción como uno de los principales objetivos del plan de acción y política institucional.
4. Establecer mecanismos de autoevaluación que permitan identificar las debilidades y fortalezas del presente plan.
5. Actualizar continuamente las estrategias contra la corrupción.
6. Generar procesos de retroalimentación en las estrategias de mejoramiento de atención al ciudadano.
7. Fortalecer el acceso a la información por parte del público a través de herramientas tales como el Internet, entre otros.
8. Crear el mapa de riesgo de corrupción y comportamientos que puedan impedir el acceso libre de los servicios de la entidad por los ciudadanos.
9. Optimizar los recursos económicos, humanos y tecnológicos para garantizar la oferta de servicios por medios electrónicos y aplicar las normas anti-tramites.

La Personería Municipal junto con su personal adscrito realizara un seguimiento e incluirá dentro de su informe de gestión el avance y logro de los objetivos anualmente, como un compromiso ante la Política pública contra la corrupción y las buenas prácticas de atención al público.

## II. METODOLOGÍA DEL PLAN

Para la elaboración del presente plan la Personería Municipal sigue los procesos lineales establecidos por el artículo 73 de la ley 1474, que establece:

“...  
”

**Artículo 73.** *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.*

*Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al*

ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias Antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

El Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

**Parágrafo.** En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción."

En este sentido el plan contendrá en su orden:

- Mapa de Riesgos de Corrupción.
- Medidas para mitigar los riesgos.
- Estrategia anti tramites.
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Estos son los cuatro ejes que fueron abordados por los funcionarios adscritos a la Personería Municipal, donde en mesa de trabajo se identificaron cada uno de los componentes garantizando la aplicación del principio democrático.

## 1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La elaboración de este mapa se realizó evaluando cada uno de los procesos internos en el ámbito de la ejecución de sus funciones y donde puede existir un riesgo de corrupción, de este proceso se evidenció la permeabilidad de la corrupción en tres Macro procesos de la entidad, así:

- Direccionamiento Estratégico.
- Proceso Contractual y Presupuestal.
- Trámites y Procedimientos.

De cada macro proceso se elabora un cuadro donde se establecen las causas, consecuencia y su nivel.

PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
<b>DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO:</b> Autorregulación del comportamiento ético de los servidores- Principales funciones	Discrecionalidad no razonada, exceso de poder o autoridad	1. falta de Conocimiento de facultades y funciones. 2. Ineficiencia administrativa. 3. Falta de capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posible extralimitación de funciones.</li> <li>- Nulidad actuaciones.</li> <li>- Responsabilidad disciplinaria y/o civil-administrativa.</li> </ul>	<b>MODERADO</b>
	Deficiencia control Interno	1. falta de personal para hacer un control interno autónomo. 2. Falta actualizar y poner en práctica el MECI.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ausencia de control de procesos y procedimientos.</li> <li>- Ineficiencia administrativa.</li> <li>- Incumplimiento de la norma.</li> </ul>	<b>ALTO</b>
	Desviación del Poder y Facultades- Uso de facultades para intereses particulares	1. Falta de control Interno disciplinario. 2. interpretación errónea de las normas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Perdida de legitimidad y credibilidad de la Personería.</li> <li>- Violación a la norma.</li> </ul>	<b>ALTO</b>
	Falta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos y metas de la entidad	1. No elaboración del Plan de Acción. 2. No elaboración de Informe de gestión. 3. No elaboración informe pormenorizado de control Interno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de rendición de cuentas públicas.</li> <li>- Falta de seguimiento a las metas y objetivos.</li> <li>- No elaboración de plan de mejoramiento.</li> </ul>	<b>ALTO</b>

PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
<b>CONTRACTUAL Y PRESUPUESTAL:</b> La Personería por su autonomía Administrativa y financiera debe planear y ejecutar presupuesto	Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer un contratista	1. Atender intereses particulares. 2. Desconocimiento de la ley contractual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Detrimento Patrimonial de la entidad.</li> <li>- Violación de los principios contractuales y de la normatividad legal.</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	Falta de supervisión del objeto contractual	1. Escasez de personal. 2. Falta de distribución de funciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Posible detrimento patrimonial.</li> <li>- Baja en la calidad del servicio.</li> </ul>	<b>INEXISTENTE</b>
	Fijación de Precios artificialmente bajos o Altos	1. Falta de precisión en la fijación de precios en los estudios previos. 2. Desconocimiento ley contractual del Estado.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Altos precios en detrimento del patrimonio.</li> <li>- Pérdida de credibilidad en la institución.</li> <li>- Baja calidad en productos adquiridos.</li> </ul>	<b>BAJO</b>
	Falta de Planeación en la actividad contractual	1. No elaboración del plan Anual de adquisiciones. 2. No elaboración estudios previos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cumplir con los principios contractuales.</li> <li>- Incumplimiento obligaciones legales.</li> </ul>	<b>ALTO</b>
	Elaboración y ejecución Irregular del presupuesto	1. Desconocimiento ley de presupuesto. 2. Falta de acompañamiento en la aprobación del presupuesto.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ejecución irregular del presupuesto.</li> <li>- Posible paralización o deficiencia en el servicio.</li> <li>- Disciplinarias y penales.</li> </ul>	<b>MODERADO</b>

PROCESO	RIESGO	POSIBLES CAUSAS	CONSECUENCIAS	PONDERACIÓN-NIVEL
TRAMITES Y PROCEDIMIENTOS	Ausencia de Procedimientos debidamente adoptados y estandarizados	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. El MECI se ha convertido en documento de anaquel.</li> <li>2. Falta seguimiento al control Interno.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alta discrecionalidad.</li> <li>- Falta de gestión documental.</li> <li>- Perdida en la eficiencia y ejecución de las funciones de la entidad.</li> </ul>	BAJO
	Deficiente capacidad tecnológica	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. debilidad en recursos económicos.</li> <li>2. Dificultad de acceso a las nuevas tecnologías.</li> <li>3. No se cuenta con un proveedor de banda ancha en el municipio.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No se cuenta con un sitio web propio.</li> <li>- No dar cumplimiento a la atención en línea de algunos trámites.</li> </ul>	ALTO
	Generación de controles preventivos tardíos	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. escasas de Personal.</li> <li>2. Sobre carga laboral.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ineficacia en la función preventiva del Ministerio Público.</li> </ul>	BAJO
	Falta de medios efectivos de recepción de quejas, Reclamos y peticiones	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. No existe buzón de sugerencias, peticiones y reclamos.</li> <li>2. Falta de procesos claros de recepción de peticiones, quejas y reclamos.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Falta de interacción con la comunidad como elemento de autoevaluación de la entidad.</li> </ul>	ALTO
	Falta o inobservancia de mecanismos de evaluación del personal	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desconocimiento de las normas de carrera administrativa</li> <li>2. Falta de capacitación.</li> <li>3. Escasas de Personal.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- No cumplimiento normas laborales de carrera administrativa.</li> <li>- No elaboración de políticas de bienestar laboral.</li> </ul>	ALTO

## 2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Siguiendo la metodología planteada la Personería Municipal de Montebello, Antioquia presenta las siguientes medidas de mitigación del riesgo de corrupción en sus macro procesos:

### 2.1. *Direccionamiento Estratégico:*

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Discrecionalidad no razonada, exceso de poder o autoridad	Implementar un programa de capacitación. Adquirir material de consulta.	<b>Meta:</b> Evitar las quejas por extralimitación de funciones. <b>Indicador:</b> No. de queja-No. de investigaciones contra funcionarios de la entidad/No. Sanciones.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Deficiencia control Interno	Actualizar e implementar el MECI con colaboración armónica entre las entidades municipales (convenios). Establecer acciones de control interno.	<b>Meta:</b> Implementar al menos el 70% del MECI. <b>Indicador:</b> No. de procesos y procedimientos estandarizados.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Desviación del Poder y Facultades- Uso de facultades para intereses particulares	Actualización y seguimiento al cumplimiento del código de ética de la Personería Municipal. Optimizar el proceso de recepción de Quejas contra funcionarios de la entidad.	<b>Meta:</b> Evitar la desviación del Poder en las distintas actividades de la Personería. <b>Indicador:</b> No. de quejas/No. de investigaciones contra funcionarios de la entidad.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Falta de seguimiento del cumplimiento de los objetivos y	Hacer efectivo el proceso de evaluación, autoevaluación y	<b>Meta:</b> Realizar un seguimiento real de los indicadores de gestión de la entidad.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.

metas de la entidad	seguimientos del MECI. Elaborar anualmente el plan de acción, informe de gestión e informe pormenorizado de control interno.	<b>Indicador:</b> No. de reuniones de seguimiento/ No. de productos.	
---------------------	---	--	--

## 2.2. Contractual y Presupuestal:

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Direccionamiento del proceso de contratación para favorecer un contratista	Convocatoria de creación de veeduría ciudadana para la contratación de la Personería Municipal. Capacitación funcionarios en temas contractuales, seguimiento interno a convocatorias.	<b>Meta:</b> Evitar direccionamiento de la actividad contractual. <b>Indicador:</b> No. de queja-No. de investigaciones contra funcionarios de la entidad/No. Sanciones.	Se Aplicara todo el año, con evaluación semestral.
Falta de supervisión del objeto contractual	Nombrar supervisor por cada contrato celebrado.	<b>Meta:</b> Todos los contratos con supervisión. <b>Indicador:</b> No. de contratos celebrados/No. de quejas por no cumplimiento.	Se Aplicara todo el año.
Fijación de Precios artificialmente bajos o Altos	Solicitud de tres cotizaciones. Verificación de precios históricos. Control a los estudios previos.	<b>Meta:</b> Garantizar la transparencia en la contratación. <b>Indicador:</b> No. Procesos contractuales/No. observaciones por precios.	Se Aplicara todo el año.
Falta de Planeación en la actividad contractual	Elaboración plan anual de compras a 15 de Enero de 2014. Seguimiento estudios previos.	<b>Meta:</b> Cumplimiento ley 1437 <b>Indicador:</b> Fecha elaboración.	Se Aplicara todo el año.

Falta de Planeación en la actividad contractual	Designar un funcionario que este encargado de la actividad contractual.	<b>Meta:</b> Privilegiar el Principio de Planeación. <b>Indicador:</b> No. de observaciones al proceso contractual.	Se Aplicara todo el año.
Elaboración y ejecución Irregular del presupuesto	Elaborar proyecto de presupuesto desde el mes de Octubre- Publicar Proyecto Seguimiento solicitud de CDP.	<b>Meta:</b> Cero tolerancia a la falta de planeación presupuestal. <b>Indicador:</b> No. de quejas o reclamos.	Se Aplicara todo el año.

### 2.3. *Tramites y Procedimientos:*

RIESGO	ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
Ausencia de Procedimientos debidamente adoptados y estandarizados	Ejecutar el MECI y hacer seguimiento estricto.	<b>Meta:</b> Implementar en un 80% el MECI en los procesos y procedimientos. <b>Indicador:</b> No. de procesos y procedimientos estandarizados.	Se Aplicara todo el año, con evaluación Trimestral.
Deficiente capacidad tecnológica	Alianza estratégica entre Alcaldía, Concejo y Personería Actualización equipos.	<b>Meta:</b> Todos los equipos actualizados página web actualizada. <b>Indicador:</b> No. de equipos actualizados/No. de actualizaciones de página web.	Se Aplicara todo el año.
Generación Controles preventivos tardíos	Ejercer las acciones preventivas en actividades Contractuales, salud, infancia adolescencia y juventud.	<b>Meta:</b> garantizar el ejercicio pleno de las funciones de la Personería. <b>Indicador:</b> No. de controles preventivos elaborados por la Personería.	Se Aplicara todo el año, con evaluación Bimestral.
Falta de medios efectivos de recepción de	- Elaboración y publicación de formato de peticiones,	<b>Meta:</b> Mejorar el sistema de PGR. <b>Indicador:</b> No. de quejas presentadas	Seguimiento Trimestral.

quejas, Reclamos y peticiones	quejas y reclamos- página web. - Atención en veredas.	año2013/ No. de quejas presentadas año2012.	
Falta o inobservancia de mecanismos de evaluación del personal	Ejecutar la evaluación de personal de Carrera Administrativa siguiendo metodología DAFP.	<b>Meta:</b> Evaluar al personal de Carrera Administrativa. <b>Indicador:</b> No. 1 de funcionarios en carrera administrativa/No. 1 funcionarios evaluados.	Se Aplicara todo el año-seguimiento especial mes de Diciembre.

### 3. ESTRATEGIAS ANTITRAMITES

La Personería Municipal de Montebello, Antioquia adopta y cumplirá en lo que respecta a su competencia y relaciones administrativas con la comunidad el Decreto 0019 de 2012.

En la Personería Municipal no se exigirán requisitos que este prescritos e igualmente mediante la página web del municipio se establecerán formatos de PQR y los formatos de las acciones constitucionales, así como el Derecho de Petición.

ESTRATEGIAS	META/INDICADOR	CRONOGRAMA
GOBIERNO EN LINEA- Acoger las directrices en atención vía WEB	<b>Meta:</b> Implementar en un 90% la estrategia Gobierno en Línea; Capacitar funcionarios en nuevas tecnologías. <b>Indicador:</b> Porcentaje de cumplimiento/No. de capacitaciones.	Seguimiento Anual.
Alianza estratégica entre Alcaldía, Concejo y Personería Actualización equipos	<b>Meta:</b> Todos los equipos actualizados página web actualizada. <b>Indicador:</b> No. de equipos actualizados/No. de actualizaciones de página web.	Se Aplicara todo el año.

#### **4. ESTRATEGIAS MEJORAMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO**

El principal objetivo de la Personería Municipal de Montebello es la atención al ciudadano en condiciones dignas y efectivas logrando mantener legitimidad de las funciones de esta agencia del Ministerio Público, en el trabajo metodológico se estableció las siguientes estrategias:

- 4.1. Desarrollo de un ambiente apto para el trabajo interno y la atención a la comunidad: Se gestionará la asignación de recursos y la cultura de la autogestión para fortalecer continuamente el espacio de trabajo del equipo de la Personería Municipal con el fin de mejorar la atención a los usuarios.**

##### **Objetivo General:**

Adelantar acciones y gestión para que la infraestructura física de la Personería Municipal de Montebello pueda satisfacer las necesidades del personal adscrito a la Institución y de la ciudadanía usuaria de los servicios que presta esta entidad.

##### **Objetivos Específicos:**

1. Identificar las necesidades de la Personería Municipal en cuanto a infraestructura y dotación.
2. Adelantar los trámites y acciones para suplir las necesidades encontradas en la infraestructura y dotación de la Personería Municipal.

##### **Actividades:**

Actualizar el inventario de la infraestructura y dotación de la Personería Municipal.

Establecer relación de necesidades, desde una perspectiva objetiva y responsable, teniendo en cuenta las solicitudes y recomendaciones recibidas en las reuniones realizadas para el tema.

Hacer los ajustes necesarios, en infraestructura y dotación de la Personería Municipal, para el correcto desarrollo de sus funciones.

**WILSON FRANCO VILLA**  
**Personero Municipal**