

RESOLUCIÓN No. 008

Itagüí, 21 de Enero de 2019

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y
ATENCIÓN AL CIUDADANO Y LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN
AL CIUDADANO VIGENCIA 2019 DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ**

El Personero Municipal de Itagüí, en uso de las facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por el artículo 209 de la Constitución Política 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 del Estatuto Anticorrupción, Ley 1474 de 2011, establece que: "Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal, deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción".

Que el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, define que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de 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. Que la Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. Que en la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios. Que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan

Que la Ley 1757 de 2015 en su Artículo 52 establece que "Las entidades de la Administración Pública nacional y territorial, deberán elaborar anualmente una estrategia de Rendición de Cuentas, cumpliendo con los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas, la cual deberá ser incluida en el Plan Anticorrupción y de Atención a los Ciudadanos".

Que el Decreto 124 del 26 de enero de 2016 sustituyó el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015 relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano" incorporando y ajustando entre otros aspectos las estrategias, verificación de cumplimiento, mecanismos de seguimiento al cumplimiento y monitoreo y el plazo para la publicación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de Riesgos de Corrupción.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto, el Personero Municipal de Itagüí,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano y la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Itagüí. Los cuales hacen parte integral al presente acto administrativo los documentos anexos.

ARTÍCULO SEGUNDO. Definición. La Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano es el documento que recoge las declaraciones, prácticas y referentes de prácticas para la prevención de los Riesgos de Corrupción, para fomentar la prevención y detección de posibles situaciones de corrupción y el eficaz tratamiento de los mismos, protegiendo la Ética como el valor fundamental de las actuaciones de la Personería Municipal de Itagüí y sus servidores, buscando con ello brindar una mayor transparencia a sus actuaciones y evidenciando la voluntad y compromiso de la Alta Dirección para establecer las estrategias y acciones necesarias que permitan minimizar la probabilidad de Riesgos de Corrupción en la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. Objetivo general: Adoptar las estrategias y acciones necesarias, para la Administración de los Riesgos de Corrupción en la Personería Municipal de Itagüí.

ARTÍCULO CUARTO. Objetivos específicos: Los objetivos específicos de la Política de Administración de Riesgos de Corrupción son:

- Identificar los posibles riesgos de corrupción en el desarrollo de los procesos y procedimientos de la Entidad.
- Fortalecer las herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en la entidad, desarrollando espacios de participación para la comunidad.
- Establecer las acciones de control necesarias para eliminar las causas generadoras de los riesgos de corrupción.
- Identificar riesgos potenciales de corrupción, que puedan afectar la transparencia en la gestión de la Entidad.
- Analizar los factores internos y externos que puedan ser generadores de Riesgos de Corrupción.
- Disminuir la probabilidad de materialización de Riesgos de Corrupción en la Entidad.

ARTÍCULO QUINTO: La Administración de Riesgos de Corrupción en la entidad, tendrá carácter prioritario y estratégico, fundamentado en los lineamientos establecidos en el Estatuto Anticorrupción y el Decreto 2641 de 2012.

En virtud de lo anterior, la identificación, análisis y valoración de los Riesgos de Corrupción, se circunscribirá a cada uno de los procesos y procedimientos desarrollados por las áreas de la Entidad.

ARTÍCULO SEXTO. Estrategias: Las estrategias serán apoyadas en lo enunciado en la Ley 1474 de 2011, la cual establece que se deberán tomar medidas que fortalezcan la lucha contra la corrupción, con altos niveles de efectividad que garanticen credibilidad ante la comunidad.

Con base en lo anterior la Personería Municipal de Itagüí, ha diseñado las siguientes estrategias que permitan minimizar la probabilidad de ocurrencia de Riesgos de Corrupción en la Entidad:

Subcomponente	Actividad Programada	Producto	Responsable	Trim
1. Política de Administración	Establecer una política para la administración de Riesgos	Propuesta	Comité Directivo	1º
	Revisar matriz de responsabilidades dentro de la administración de Riesgos	Matriz de riesgos	Comité Directivo	1º
2. Construcción del Mapa de riesgos	Actualizar el mapa de riesgos como resultado de un ejercicio de consulta interna en la Entidad.	Reunión	Comité Directivo	1º
	Consolidación y Socialización del nuevo mapa de riesgos	Mapa de riesgos institucional	Líderes de proceso-Comité Directivo	1º
3. Consulta y divulgación	Revisar y ajustar canales electrónicos para la consulta del Plan Anticorrupción para la ciudadanía (Redes Sociales Institucionales)	Sitio Web	Comité Directivo – Gestión de las Comunicaciones	2º
	Promover el espacio físico en el cual se puedan recibir comentarios y sugerencias de la ciudadanía respecto a riesgos identificados en la atención por parte de los funcionarios.	Buzón Página web	Gestión de Comunicaciones	3º
	Crear un espacio web para que la ciudadanía pueda participar activamente en la construcción del Plan Anticorrupción.	Sitio Web	Comité Directivo	1º
	Hacer entrevistas a los líderes de proceso para hacer seguimiento al mapa de riesgos	Encuesta (Recomenda da DAFP)	Jefe de Control Interno	2º y 4º
4. Monitoreo y revisión	Validar que se ejecuten cada una de las actividades programadas dentro de los procesos.	Acta de Comité primario y Directivo	Líderes de procesos Comité Directivo	2º, 3º y 4º
5. Seguimiento	Hacer seguimiento al cumplimiento al plan anticorrupción y atención al ciudadano.	Informe	Jefe de Control Interno	2º y 4º

**Racionalización de trámites:**

Actividad	Producto	Responsable	Trim
Expedición de certificado de veedores (certificación del registro de la veeduría).	Certificado	Delegatura Derechos Colectivos y Ambiente	2º, 3º y 4º

Rendición de Cuentas:

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Trim
1. Información de calidad y en lenguaje comprensible	Revisar el Manual del Plan Institucional de Participación ciudadana y Rendición de cuentas	Acta	Comité Directivo	2º
	Recolección y consolidación de la información por delegatura.	Actas de reuniones de preparación del evento de rendición de cuentas (Revisión de la información generada en cada delegatura)	Comité Directivo	2º y 4º
2. Diálogo de doble vía con las personas y sus organizaciones	Convocatoria pública para rendición de cuentas	Mensaje publicado en la página web de la entidad	Gestión de Comunicaciones	2º y 4º
	Rendición pública de cuentas	Presentación en vivo de la rendición de cuentas	Personero Municipal y Equipo Directivo	2º y 4º
3. Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Recepción de preguntas, sugerencias y comentarios de la rendición	Encuesta	Grupo de trabajo encargado de la logística	2º y 4º
	Fortalecer el foro respecto a los temas más importantes que se esperan tratar en la rendición de cuentas	Publicación en la página web	Gestión de Comunicaciones	2º y 4º
	Respuesta pública a las inquietudes presentadas en la rendición de cuentas.	Presentación en vivo de la rendición de cuentas	Personero Municipal y Equipo Directivo	2º y 4º
4. Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Garantizar un espacio virtual para que la comunidad evalúe la gestión presentada en la rendición.	Publicación en la página web	Gestión de Comunicaciones	2º y 4º
	Presentar un informe que contenga los aspectos más relevantes de la rendición de cuentas	Informe posterior a la rendición de cuentas (Memorias del evento, aspectos a destacar y encuesta de satisfacción)	Grupo de trabajo encargado de la logística	2º y 4º

1. Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	Divulgar la existencia de la Delegatura para la Vigilancia Administrativa como el área encargada de atender los requerimientos para la recepción de quejas de los servidores públicos por presuntos actos de corrupción	Mensaje publicado por los diferentes canales de atención	Personero Municipal	3º
2. Fortalecimiento de los canales de atención	Revisión del perfil de los usuarios que acuden a la Personería Municipal de Itagüí	Acta	Secretaría General	3º
	Capacitaciones a la comunidad más vulnerable en los servicios que ofrece la personería	Listado de asistencia	Secretaría General	2º, 3º y 4º
3. Talento Humano	Fortalecer las capacitaciones a los servidores públicos	Sensibilización del Código de integridad	Secretaría General	2º y 4º
	Realizar jornadas de sensibilización al área encargada de la atención al usuario	Listados de asistencias	Secretaría General	2º, 3º y 4º
4. Normativo y procedimental	Fortalecer las capacitaciones a los servidores públicos en temas de atención al usuario	Listados de asistencia	Secretaría General	2º y 4º
5. Relacionamiento con el ciudadano	Crear espacios que permitan fortalecer la comunicación directa de la comunidad con el Personero	Imágenes y videos de la interacción del despacho con la comunidad	Personero Municipal Secretaría General	2º y 4º

Transparencia y acceso a la información:

Subcomponente	Actividad	Producto	Responsable	Trimestre
1. Lineamientos de Transparencia Activa	Canalizar la recepción de la información a través de la taquilla única	Documentos radicados consecutivamente	Secretaria General	2º, 3º y 4º
	Radicación de pqrds a través de medio electrónico	Documento radicado por medio electrónico	Secretaría General	2º, 3º y 4º
	Actualizar la información que se presenta en la página web y cápsulas publicitarias	Publicación en el sitio web	Comité de Gobierno en Línea- Gestión de las comunicaciones-	2º, 3º y 4º
2. Lineamientos de Transparencia Pasiva	Divulgar en la página web el derecho que tienen los ciudadano de acceso a la información con que cuenta la Entidad a excepción de la reserva de ley	Base de datos	Secretaría General	2º y 4º
3. Criterio Diferencial de Accesibilidad	Capacitar a la comunidad en el manejo del sitio web de la Entidad.	Listados de asistencia	Secretaría General	3º
	impulsar la consulta de información a través de la página web	Mensaje de difusión en página web.	Secretaría General	2º, 3º y 4º
5. Monitoreo del Acceso a la Información Pública	Presentar informe con las actuaciones y visitas presentadas en la página web y redes sociales.	Documento informe	Gestión de Comunicaciones	2º, 3º y 4º

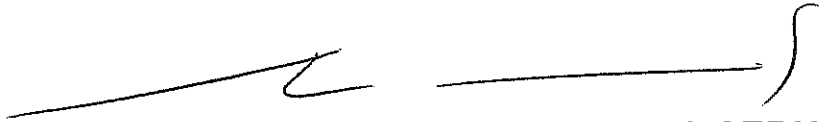
ARTÍCULO SÉPTIMO. Acciones a Desarrollar. Para el cumplimiento de la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se tiene previsto realizar acciones que se encuentran en la Matriz del plan anticorrupción, donde se relacionan las actividades, plazos y responsables de cada una.

base en la metodología establecida por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

ARTÍCULO NOVENO. Divulgación: La Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano, se divulgará a todos los funcionarios de la Personería Municipal, a través de la Página web y vía electrónica a cada una de las áreas de la entidad.

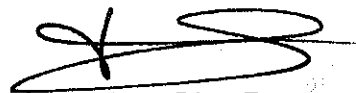
ARTÍCULO DÉCIMO. Vigencia y derogatorias: La presente Resolución rige a partir de su expedición.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

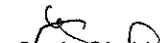


KENY WILLER GIRALDO SERNA
Personero Municipal

Elaboraron:



Víctor Hugo Pérez E. –
Secretario General

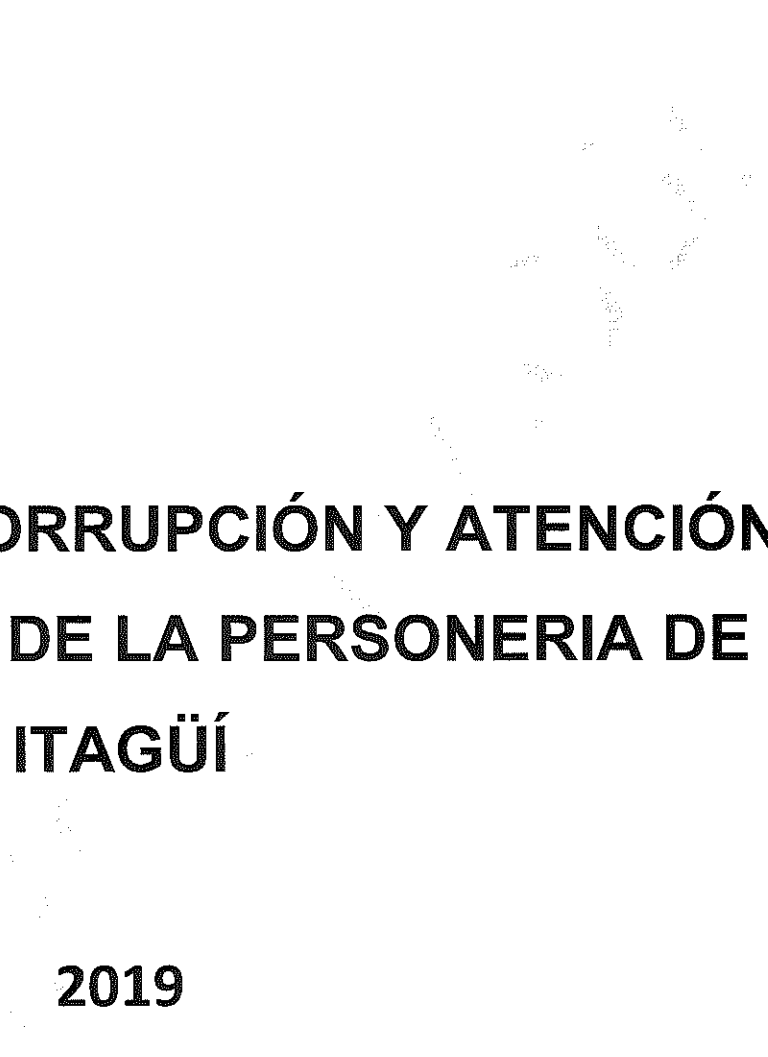


Gloria Giraldo
Delegada VA

Revisó: Alex Mira

Abogado Asesor 

14 /01/2019



POLITICA ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PERSONERIA DE ITAGÜÍ

2019

1. INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Itagüí de conformidad con la Constitución y las Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y cumpliendo con lo establecido en el Plan Estratégico 2016-2020 formula la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano que propende por la prevención y la transparencia como mecanismos de acercamiento a todos los entes territoriales y a la ciudadanía.

Esta política será la guía de la Personería Municipal de Itagüí en materia de anticorrupción y atención al ciudadano.

La Personería como garante de la prevención, divulgación y protección de los derechos humanos, así como la de los derechos colectivos y del ambiente, vigilancia administrativa, tiene la responsabilidad social de garantizar el ejercicio de la participación ciudadana, la construcción de las tareas públicas y del servicio del Estado a la comunidad

2. OBJETIVO, ALCANCE Y FUNDAMENTO LEGAL

2.1. OBJETIVO GENERAL

Implementar y adoptar en la Entidad la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano, dando cumplimiento a la ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción”, y al Decreto 126 de 2016 que establece estrategias encaminadas a la Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Construir la estrategia anticorrupción de la Personería de Itagüí.
- Determinar acciones de racionalización de trámites para la institución.
- Construir el mapa de riesgos de corrupción de la Personería y sus respectivas medidas de control
- Mejorar los componentes de informe de gestión de la entidad a la ciudadanía.
- Establecer acciones de mejoramiento en la atención al ciudadano.

2.3. ALCANCE

Los mecanismos, acciones y actividades contenidas en la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser de aplicación en todos los procesos de la Personería Municipal de Itagüí

2.4. FUNDAMENTO LEGAL

La Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano 2019, se consolida y fundamenta en la siguiente normatividad

- Constitución Política de Colombia de 1991.
- Leyes: 42 de 1993, 80 de 1993, 1150 de 2007, 87 de 1993, 190 de 1995, 489 de 1998, 734 de 2002, 850 de 2003, 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1753 de 2015.
- Decretos: 2641 de 2012, 126 de 2016, 1083 de 2015, 1499 de 2017.

3. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS

MISION:

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de vigilancia y control, independiente, que en cumplimiento de la Constitución, promueve, divulga y actúa como agente de los Derechos Humanos, la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan la función pública

VISIÓN:

Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí.

4. CODIGO DE INTEGRIDAD

La Personería ha establecido y adoptado los valores contenidos en el Código de integridad los siguientes atributos y cualidades de los servidores adscritos:

- **HONESTIDAD:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPETO:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **COMPROMISO:** Es Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi

cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

➤ **JUSTICIA:** Los servidores Públicos de la Personería de Itagüí Actúan con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

5. PLAN ESTRATEGICO 2016-2020

DIRECTRICES ESTRATÉGICAS:

- **DEFENSA DE LA DIGNIDAD HUMANA:**

Fortalecer la cultura por el reconocimiento y el respeto por los derechos humanos en la comunidad Itagüiseña, con el fin de enfocar nuestras acciones a la promoción, defensa y protección de los mismos.

- **EFFECTIVIDAD POR LA DEFENSA DE LOS DERECHOS COLECTIVOS Y DEL AMBIENTE:**

Garantizar la promoción y defensa de los derechos colectivos y del ambiente de la comunidad Itagüiseña, en cumplimiento de las normas, políticas y actuaciones públicas.

- **LA PAZ Y LA CONVIVENCIA GESTORES DE OPORTUNIDADES EN EL MARCO DEL POSTCONFLICTO:**

Coordinar con los diferentes entes vinculados de acuerdo a sus competencias una eficiente atención ciudadanía y demás partes interesadas -independientes de su condición-, con el fin de apoyar los procesos de paz y convivencia que se generen en el Municipio.

- **GARANTIA DE LOS DERECHOS HUMANOS:**

Dignificar los derechos humanos y construir la garantía del debido proceso y legalidad desde el ejercicio administrativo.

- **CONDUCTA FISCAL Y ADMINISTRATIVA EFECTIVA:**

Vigilar de manera permanente la conducta oficial y administrativa de quienes desempeñan funciones públicas, con el fin de garantizar una gestión municipal transparente. Atención eficaz al ciudadano Fortalecer la atención al ciudadano y demás partes interesadas

- **ATENCIÓN EFICAZ AL CIUDADANO:**

Fortalecer la atención al ciudadano y demás partes interesadas de manera permanente con el fin de generar confiabilidad en la prestación de los servicios de la entidad.

- **MODERNIZACION ADMINISTRATIVA:**

Fortalecer y modernizar la institución desarrollando estratégicamente el Talento Humano, las instalaciones físicas y la implementación de nuevas tecnologías de la información y comunicación.

- **GESTION TRANSPARENTE CON CALIDAD Y BUEN GOBIERNO HACIA LA COMUNIDAD:**

Garantizar el cumplimiento de las directrices nacionales, departamentales y municipales con el fin de realizar una gestión transparente y efectiva de acuerdo con los fines del Estado

6. COMPONENTES DEL PLAN.

6.1 ASPECTOS GENERALES.

Con la promulgación de la Ley 1474 de 2011, las entidades que conforman el Estado colombiano fueron dotadas con un mecanismo que hiciera posible una lucha conjunta en contra del flagelo de la corrupción y el mejoramiento de la atención al ciudadano por parte de las mismas.

Una vez publicadas las “Estrategias para la construcción de la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano”, diseñadas por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, 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, establecidas como marco de la estrategia nacional de Lucha contra la Corrupción y Atención al Ciudadano, el reto lo asumen de manera individual cada una de las entidades al responder al artículo 73 de la Ley en mención, que versa lo siguiente:

“Política Anticorrupción y Atención al ciudadano. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y 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 Anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

Lo anterior en consonancia con el Decreto 124 de 2016. El cual establece que la Personería de Itagüí debe anualmente elaborar o ajustar la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano con el siguiente contenido:

- El mapa de riesgos de corrupción y las medidas para identificar, analizar evaluar y controlar.
- las medidas Anti trámites
- la rendición de cuentas
- los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano

6.2 METODOLOGIA

La metodología con la que deben ser realizados cada uno de estos componentes, son las contenidas en el documento “Estrategias para la construcción de la Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano” y la Guía para la gestión del riesgo en corrupción y en los lineamientos que adicionalmente establezcan las entidades que elaboran dicho documento, como es el DAFP.

6.3 PRIMER COMPONENTE:

ESTRATEGIA PARA LA IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO

La Personería de Itagüí ha establecido los criterios contenidos en la Ley 1474 de 2011 referente a la elaboración e implementación de un Plan de Manejo de riesgos en corrupción:

Contexto Estratégico: Identificación de las características internas y la situación externa o entorno de la institución que impactan positiva o negativamente el logro de los objetivos anticorrupción.

Identificación del Riesgo: Caracterización de los eventos potenciales, internos o externos a la Personería, que generan riesgo de corrupción que redunden en el posible incumplimiento de la misión institucional.

Valoración del riesgo: Se valoran los riesgos estableciendo los controles de acuerdo a su ocurrencia o materialización.

Implementación de acciones para la administración del riesgo: La Personería implementará las acciones y lineamientos necesarios que permitan prevenir la ocurrencia del riesgo o mitiguen el impacto de los mismos, concretando la administración del riesgo, de forma que redunde en la disminución del nivel de valoración del riesgo

Publicación constante en la página web: La Entidad pública todos los planes, programas y proyectos, así como del seguimiento, tratamiento y resultados sobre las quejas, reclamos y denuncias por hechos de corrupción presentados por la comunidad.

6.4 SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIA ANTITRÁMITES:

Supresión de trámites innecesarios: Es una prioridad del Ente de Control establecer de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la Página Web de la entidad, lo anterior con fundamento en los lineamientos del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Para el cumplimiento de los procesos Anti trámites vigentes o los que se llegaren a generar, el representante legal de la Personería y demás funcionarios, participarán activamente en la recomendación de modificación o supresión de trámites innecesarios.

Ventanilla Única: La Personería cuenta con una ventanilla única de radicación en cumplimiento a la Ley 594 del 2000 y el Acuerdo 060 del 2001 del Archivo General de La Nación, el cual establece la estructura, la unidad de correspondencia que gestiona de manera centralizada y normalizada los servicios de recepción, radicación y distribución de correspondencia, de tal manera, que estos contribuyan al desarrollo de gestión documental y a la conservación del archivo de gestión.

6.4 TERCER COMPONENTE

RENDICIÓN DE CUENTAS AL CIUDADANO O INFORME DE GESTIÓN ANTE EL CONCEJO MUNICIPAL:

El tercer componente contiene las acciones que tienen que ver con la necesidad de mantener la comunicación y empoderamiento de lo público, generando corresponsabilidad con la sociedad, en busca de un accionar transparente de la entidad y la recuperación de la confianza en las instituciones a través de los mecanismos como el informe de gestión al Concejo y la rendición de cuentas.

La Personería Municipal de Itagüí en cumplimiento a la ley 136 de 1994 presenta informe anualmente al Concejo Municipal de Itagüí, sin embargo para dar actuar de con Transparencia, presenta informe de gestión a la comunidad – Rendición de cuentas así:

Directa: Informe impreso que se distribuirá a los ciudadanos que lo soliciten.

Virtual: en la página Web Oficial se publica el informe.

Redes sociales: se hace uso de este medio en donde la comunidad en general envían aportes, comentarios e interactúan.

6.5 CUARTO COMPONENTE

MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

Virtual: La Personería cuenta con su Página Web <http://www.personeriaitagui.gov.co>, en esta se encuentra información relacionada los servicios que presta en forma gratuita, y sus diferentes planes (Plan Estratégico Institucional, y sus planes de acción como son plan de acción operativo, plan de compras o adquisiciones, Política Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Auditorías, plan de vacancias, Plan de Bienestar social, incentivos y capacitación), igualmente se tiene dentro de la Web el enlace al sistema de PQRDSF: <http://aplicaciones.personeriaitagui.gov.co/pqrs/>, por medio del cual los ciudadanos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular. Como usuario registrado o usuario anónimo.

Telefónica: Cuenta con la línea telefónica 3764884, direccionada a las diferentes dependencias, en donde se establece una relación de respeto ciudadano-servidor público, e igualmente se le informa del portafolio de servicios.

Presencial: Se cuenta con un grupo de profesionales en Atención al Ciudadano, encargados de atender, asesorar y coadyuvar en los diferentes escenarios en que se vean inmersos en temas de las diferentes ramas del derecho (Penal, familia, civil administrativo, entre otros), de igual manera se elaboran derechos de petición, acciones de tutelas, desacatos y todo el portafolio de servicios que se presta a la ciudadanía.

Atención encasa de Justicia: Como una forma de desconcentrar nuestros servicios y garantizar la atención a la comunidad más alejada.

Buzón de PQRDSF: En la sala de atención al público está ubicado el buzón de quejas, reclamos y sugerencias con su respectivo formato, permitiendo al ciudadano de manera instantánea dar a conocer las presuntas irregularidades que se presenten en la atención así como las sugerencias para el mejoramiento continuo del servicio.

Formación ciudadana: En cumplimiento del Plan Estratégico Institucional, la Personería forma a los ciudadanos en diferentes temas tales como: Mecanismos de participación, Veedurías ciudadanas en los diferentes contextos (servicios Públicos, contratación, espacio público, etc.), resolución de conflictos, conocimiento, promoción y protección de los derechos Humanos, valores democráticos, constitucionales, institucionales, cívicos, de solidaridad social, los derechos económicos, los sociales y culturales; y los colectivos y del medio ambiente, entre otros.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE ITAGÜÍ 2019

La Personería Municipal de Itagüí fórmula para la vigencia 2019 el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de acuerdo con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011: “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 anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano” y el Decreto 2641 del 2012, el Conpes 3654 de 2010, así como los lineamientos de la Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

De igual forma, el Decreto 1499 de 2017 “Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

El Plan incluye cinco componentes:

Mapa de riesgos de corrupción y las medidas para mitigarlos: mediante este componente se elabora el mapa de riesgos de corrupción de la Entidad con base en el Mapa de Riesgos por procesos existente, ajustando la metodología a los lineamientos definidos en el documento Guía Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano versión 2.

Racionalización de trámites: este componente reúne las acciones para racionalizar trámites de la Entidad, buscando mejorar la eficiencia y eficacia de los trámites identificados a partir de la estandarización de procedimientos como mecanismo de simplificación de los mismos, lo anterior de acuerdo con los lineamientos impartidos por el Departamento Administrativo de la Función Pública como ente rector en el tema.

Rendición de Cuentas: este componente contiene las acciones que buscan afianzar la relación Estado – Ciudadano, mediante la presentación y explicación de

los resultados de la gestión de la Entidad a la ciudadanía, otras entidades y entes de control. Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano: este componente establece los lineamientos, parámetros, métodos y acciones tendientes a mejorar la calidad y accesibilidad de la ciudadanía, a los servicios que presta La Personería Municipal de Itagüí.

Participación Ciudadana: este componente reúne los mecanismos de participación ciudadana y rendición de cuentas, a través de los cuales la Personería Municipal de Itagüí genera un diálogo permanente con la ciudadanía.

DIAGNÓSTICO

El Plan anticorrupción, Atención y de atención al Ciudadano es un instrumento de tipo preventivo para el control de la gestión y generación de estrategias que apunten a movilizar la Entidad y hacer visible su actuar de igual forma interactuar con los grupos de valor, realizar una revisión continua de los trámites y servicios e identificar los posibles riesgos de corrupción Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2019.

Definiendo controles para anticiparse. La Personería Municipal de Itagüí entiende que esta es la manera para lograr un Estado más eficiente transparente, eficaz, moderno y participativo

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

La Personería Municipal de Itagüí ha venido realizando la identificación y administración de estos riesgos, dando cumplimiento a las estrategias establecidas por el Gobierno Nacional.

En la actualidad, La Personería Municipal de Itagüí tiene contemplado en la matriz de riesgos institucional cuarenta y cuatro (44) riesgos de un total de once (11) procesos que integran el Sistema de Gestión, de los cuales:

Dieciocho (18) riesgos se identificaron en procesos misionales o procesos cuya gestión involucra a usuarios externos y por tanto están directamente relacionados con la prestación del servicio por parte de la entidad y siete (7) riesgos de corrupción que son transversales para todos los procesos de la Entidad (estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación y mejoramiento).

Estos riesgos se encuentran asociados básicamente

Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública con La intención de obtener beneficio propio o ajeno

Ejercer o aceptar Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente u otra razón) para obtener un beneficio propio o ajeno.

Cobro por realización del trámite, concusión

Guardar silencio teniendo conocimiento de la comisión de un hecho ilícito o ilegal para favorecimiento propio o de un tercero.

Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública con la intención de obtener beneficio propio o ajeno

Para la administración de los riesgos, en la Personería Municipal de Itagüí se cuenta con la adopción de la Resolución 141 de septiembre 28 de 2015 “Por medio de la cual adoptó la política institucional de administración de riesgos asociados a los procesos de la Personería Municipal de Itagüí”

Como parte de esta iniciativa, se incluyó la tipología “riesgos de corrupción”, se estableció y realizó seguimiento a la siguiente política: “ Adoptar y aprobar la política de Administración del Riesgo de la Personería de Itagüí, como un marco de referencia en el cual se establecen las opciones para administrar los riesgos con base en la valoración de los mismos, permitirá tomar decisiones relativas a la administración del riesgo, acorde con los requerimientos legales y reglamentarios que rigen la materia, esta política refleja la posición de la Alta Dirección y establece las directrices a seguir para el tratamiento de los riesgos de los procesos en la entidad

Como objetivo Ofrecer el marco de referencia para orientar la gestión de los riesgos institucionales asociados a los procesos y su ambiente de control, disminuyendo la vulnerabilidad y fortaleciendo el esquema de prevención frente a situaciones que puedan interferir en el cumplimiento de las funciones y en el logro de los objetivos institucionales.

De su alcance La Administración de Riesgos Asociados a los procesos de la Entidad, tendrá un carácter prioritario y estratégico, fundamentada en el modelo de operación por Procesos. En virtud de lo anterior, la identificación, análisis,

valoración, seguimiento y monitoreo de los riesgos se circunscribirá a los objetivos de cada proceso

Para los riesgos de corrupción, las acciones que se deben tener en cuenta son: Prevenir el riesgo y Evitar el riesgo, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - 2019

Fortalezas:

- La Personería Municipal de Itagüí tiene establecida y aprobada una política integral para la gestión de riesgos que incluye la administración de riesgos de corrupción.
- Se tiene identificados y documentados los posibles hechos generadores de corrupción como parte del mapa de riesgos institucional del SGC y en consecuencia se realiza seguimiento a los mismos, a través de autocontrol y auditorías internas.
- Cada uno de los riesgos tiene un análisis completo que incluye la asociación de la situación potencial de corrupción con las actividades identificadas críticas en los procesos, las causas correspondientes y los efectos que se pueden presentar en caso de materialización, la identificación del riesgo inherente y los controles aplicados para su prevención
- Se realiza seguimiento a los riesgos de corrupción. • Se encuentra documentadas las directrices a tener en cuenta para el manejo y administración de los riesgos de la entidad a través de metodología estándar.
- La Entidad cuenta con un manual del plan institucional de participación ciudadana y rendición de cuentas

OBJETIVO PLAN ANTICORRUPCIÓN, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA.

Adoptar las estrategias y acciones necesarias, para la Administración de los Riesgos de Corrupción en la Personería Municipal de Itagüí.

Objetivos Específicos:

- Identificar los posibles riesgos de corrupción en el desarrollo de los procesos y procedimientos de la Entidad.
- Fortalecer las herramientas orientadas a la prevención y disminución de actos de corrupción en la entidad, desarrollando espacios de participación para la comunidad.

- Establecer las acciones de control necesarias para eliminar las causas generadoras de los riesgos de corrupción.
- Identificar riesgos potenciales de corrupción, que puedan afectar la transparencia en la gestión de la Entidad.
- Disminuir la probabilidad de materialización de Riesgos de Corrupción en la Entidad.

ALCANCE

Este documento “Plan Anticorrupción, Atención y Participación Ciudadana” aplica para todos los servidores y contratistas La Personería Municipal de Itagüí en la ejecución de sus procesos, el desarrollo de sus funciones y la normatividad aplicable

TERMINOS Y DEFINICIONES

• **Administración del Riesgo:** actividades encaminadas a la reducción de los riesgos de la entidad, a través de la identificación, Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – 2019. (Valoración, evaluación y manejo de los mismos).

• **Audiencia pública de rendición de cuentas:** proceso a través del cual se abren espacios de encuentro y reflexión al final del proceso sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen aspectos cruciales

• **Audiencia Pública:** proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública.

Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes, programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

• **Ciudadano:** persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

- **Corrupción:** uso del poder para desviar la gestión de lo público hacia el beneficio privado

- **Datos abiertos:** son todos aquellos datos primarios, sin procesar, en formatos estándar, estructurados, interoperables, accesibles y reutilizables, que no requieren permisos específicos, con el objetivo de que terceros puedan crear servicios derivados de los mismos.

- **Diálogo:** son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

Así mismo, gracias a los avances tecnológicos de los últimos tiempos, el diálogo se puede desarrollar a través de canales virtuales como videoconferencias, chats, redes sociales, entre otros espacios diseñados para el mismo fin

- **Emisor:** es la persona encargada de codificar, generar y transmitir un mensaje de interés a través de diferentes medios y canales.

- **Grupos de Interés:** personas, grupos o entidades sobre las cuales el ente público tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de “Públicos internos y externos”, o “Clientes internos y externos”, o “partes interesadas”.

- **Gestión del Riesgo de Corrupción** – Mapa de Riesgos de Corrupción: herramienta que le permite a la entidad identificad, analizar y controlar posibles hechos generados de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los riesgos de posibles actos de corrupción, causas y sus consecuencias se establecen las medidas orientadas a controlarlos

- **Información:** disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

- **Información pública:** es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

- **Innovación abierta:** busca ir más allá de los límites internos de las entidades, la cooperación con otras entidades o agentes externos juegan un papel fundamental. Es decir, se combina el conocimiento interno con el externo.

- **Mapa de Riesgos:** herramienta metodológica que permite hacer un inventario de los riesgos por proceso, haciendo la descripción de cada uno de ellos, las posibles consecuencias y su forma de tratamiento. Rendición de Cuentas: Expresión del control social que comprenda acciones de petición de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos –entidades ciudadanos y los actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados.

Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr los principios de Buen Gobierno.

- **Riesgo de corrupción:** Posibilidad de que, por acción u omisión, se use el poder para desviar la gestión de lo público hacia un beneficio privado • Medio de comunicación: son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva, a través de uno o más canales definidos.

- **Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio

- **Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información:** recoge los lineamientos para la garantía del derecho fundamental de acceso a la información pública, según el cual toda persona puede acceder a la información pública en posesión o bajo control de los sujetos obligados de la ley, excepto la información y los documentos considerados como legalmente reservados .

- **Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

- **Participación Ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Así como el derecho de participar activamente en el proceso de toma de decisiones.

Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866



- **Políticas de manejo del Riesgo:** son los criterios que orientan la toma de decisiones para tratar, y en lo posible minimizar, los riesgos en la entidad, en función de su evaluación.
 - **Racionalización de Trámites:** facilita el acceso a los servicios que brinda la administración pública, y les permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, acercando al ciudadano a los servicios que presta el Estado.
 - **Red social:** sitio web en el cual se crean comunidades virtuales, en los cuales un grupo de personas mantienen vínculos según sus propios intereses.
 - **Rendición de cuentas:** expresión del control social que comprende acciones de peticiones de información, diálogos e incentivos. Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre servidores públicos – entidades – ciudadanos y actores interesados en la gestión de los primeros y sus resultados. Así mismo, busca la transparencia de la gestión de la Administración Pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.
 - **Riesgos:** posibilidad de ocurrencia de eventos tanto internos como externos, que pueden afectar o impedir el logro de los objetivos institucionales de una entidad pública, entorpeciendo el desarrollo normal de sus funciones.
 - **Proceso de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias:** Aplicativo con que cuenta la Personería municipal de Itagüí para recibir comunicaciones de parte de los ciudadanos.
- A través de este proceso se pueden formular peticiones, solicitudes de documentos, consultas, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias
- **Trámites:** conjunto de requisitos, pasos o acciones que se encuentran reguladas por el Estado, dentro de un procedimiento administrativo misional, que deben efectuar los usuarios ante una institución de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley y cuyo resultado es un producto o servicio.
 - **Transparencia:** principio que subordina la gestión de las instituciones y que expone la misma a la observación directa de los grupos de interés; implica, así mismo, el deber de rendir cuentas de la gestión encomendada.

- **Veedurías ciudadanas:** mecanismo democrático de representación que permite a los ciudadanos o a diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades

DESCRIPCIÓN DE LA ENTIDAD

MISIÓN

La Personería Municipal de Itagüí es un organismo de Vigilancia y Control, independiente, que en cumplimiento de la Constitución, promueve, divulga y actúa como agente de los derechos humanos, la moralidad administrativa, la paz y la reconciliación, a través de estrategias y acciones que permitan la función pública.

VISIÓN

Para el año 2022, la Personería Municipal de Itagüí se constituirá en un referente a nivel regional, en la promoción, defensa y garantía de los derechos constitucionales. Será una institución moderna que trabajará con herramientas tecnológicas, de información y de comunicación, adecuadas para el cumplimiento de su misión. Construirá una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el municipio de Itagüí

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Promulgar el ejercicio transparente de las actuaciones de los servidores públicos y de particulares que ejercen funciones públicas, a través de intervenciones y del desarrollo de acciones en defensa del interés por lo público.

Promover, divulgar, orientar e intervenir en la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales, a través de la implementación y desarrollo de acciones administrativas y judiciales que permitan construir paz, sana convivencia, justicia y orden social.

Adecuar la capacidad instalada de la Personería, a través del mejoramiento de las herramientas administrativas y operativas, que incrementen la satisfacción de los ciudadanos

POLÍTICA DE CALIDAD

La Personería Municipal de Itagüí garantiza, promueve y protege los derechos humanos, colectivos y del medio ambiente, construyendo una cultura por el respeto a la vida, la convivencia, la reconciliación y la paz en el Municipio de Itagüí; conforme al ordenamiento jurídico interno y normas internacionales vinculantes, buscando la satisfacción del ciudadano y demás partes interesadas, a través del cumplimiento de los principios de la función pública y del mejoramiento continuo de sus procesos.

OBJETIVOS DE CALIDAD

Garantizar que la prestación del servicio de la Personería llegue a los ciudadanos y partes interesadas de manera oportuna, eficiente y eficaz.

Proporcionar los recursos de la entidad como apoyo para el establecimiento, implementación y mejora continua del sistema de gestión de la calidad.

☐ Fortalecer en los clientes y partes interesadas el conocimiento de sus derechos y deberes.

Fortalecer el desarrollo institucional mediante el pensamiento basado en riesgos, el enfoque a procesos y su seguimiento y mejoramiento continuo.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

VALORES ETICOS

La Personería ha establecido y adoptado los valores contenidos en el Código de integridad los siguientes atributos y cualidades de los servidores adscritos:

- **HONESTIDAD**: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **RESPECTO**: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Personería de Itagüí

Hechos para tus derechos.

- **COMPROMISO:** Es Ser consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **JUSTICIA:** Los servidores Públicos de la Personería de Itagüí Actúan con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.


KENY WILLER GIRALDO SERNA

Personero Municipal



Centro Administrativo Municipal de Itagüí (CAMI)
Cra. 51 No 51-55
Teléfono: +57 (4) 3764884
www.personeriaitagui.gov.co / info@personeriaitagui.gov.co



SC - CER427866



