 San Pedro de los Milagros	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO F-PSP-020	VERSIÓN 00	FECHA 01/17/2019	PAGINACIÓN 1 de 15

RESOLUCIÓN N° PMSPM 002

(Del 22 de enero de 2021)

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA EL AÑO 2021

La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros - Antioquia, en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales, y en especial las que le confiere la Ley 136 de 1994, el artículo 73 y siguientes de la Ley 1474 de 2011 y los Decretos Nacional 2641 de 2012 y 124 de 2016, y

CONSIDERANDO


1. Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó 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".
2. Que en virtud de lo previsto 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.
3. Que igualmente el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece 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.
4. Que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las Políticas Públicas, mediante la ejecución de Planes, Programas y Proyectos
5. Que Gobierno Nacional expidió el Decreto Nacional N° 124 del 26 de enero de 2016, "por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
6. Que, como consecuencia de lo anterior, se hace necesario adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.), contenido en el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – Versión 2".

Que, en mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar y Adoptar el **PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCION AL CIUDADANO** para el año **2021**, contenido en el documento anexo a la presente Resolución, el cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

ARTICULO SEGUNDO: El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano será de carácter obligatorio y deberá utilizarse de manera permanente en todos los

	FORMATO RESOLUCIONES		
	CÓDIGO F-PSP-020	VERSIÓN 00	FECHA 01/17/2019
			PAGINACIÓN 2 de 15

ámbitos institucionales de la Personería Municipal para mantener estándares de Calidad y Transparencia.

ARTÍCULO TERCERO: Autorícese al Personero Municipal y a la Planta de Personal de la Personería Municipal para que dé cumplimiento a las estrategias y mecanismos planteados en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.


ARTÍCULO CUARTO: La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) deberá elaborar y publicar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Mapa de Riesgos en el enlace de "Transparencia y acceso a la información" del sitio web que tenga disponible a más tardar el 31 de enero de cada año.

ARTÍCULO QUINTO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Se expide en el Municipio de San Pedro de los Milagros (Ant.), a los veintidós (22) días del mes de enero del año dos mil veintiuno (2021).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE,


LUZ FABIOLA CASTRILLÓN CASTRILLÓN
Personero Municipal

 San Pedro de los Milagros	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO F-PSP-020	VERSIÓN 00	FECHA 01/17/2019	PAGINACIÓN 3 de 15

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2021
PERSONERÍA MUNICIPAL DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS - ANTIOQUIA


LUZ FABIOLA CASTRILLÓN CASTRILLÓN
Personera Municipal

MUNICIPIO DE SAN PEDRO DE LOS MILAGROS
ANTIOQUIA

ENERO DE 2021


	FORMATO RESOLUCIONES		
	CÓDIGO F-PSP-020	VERSIÓN 00	FECHA 01/17/2019
			PAGINACIÓN 4 de 15

TABLA DE CONTENIDO

1. NORMOGRAMA

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

2.1. MISIÓN

2.2. VISIÓN

3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1. GENERAL

3.2. ESPECÍFICOS

4. ELEMENTOS DEL PLAN

4.1. ALCANCE DEL PLAN

4.2. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

4.3. RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

4.4. MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

4.5. RENDICIÓN DE CUENTAS

4.6. MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

1. NORMOGRAMA

Constitución Política de Colombia 1991 artículos 209 y 313,

Ley 42 de 1993 (Control Fiscal de la CGR).

Ley 80 de 1993, artículo 53 (Responsabilidad de los Interventores).

Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno).

Ley 136 de 1994

Ley 190 de 1995 (normas para preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa).

Decreto 2232 de 1995: Artículos 7º, 8º y 9º (Por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995).

Ley 489 de 1998, artículo 32 (Democratización de la Administración Pública).


Ley 599 de 2000 (Código Penal).

Ley 610 de 2000 (establece el trámite de los procesos de responsabilidad fiscal de competencia de las contralorías).

Ley 678 de 2001, numeral 2, artículo8 (Acción de Repetición).

Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).

Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).

	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO F-PSP-020	VERSIÓN 00	FECHA 01/17/2019	PAGINACIÓN 5 de 15

Ley 1150 de 2007 (Dicta medidas de eficiencia y transparencia en la contratación con Recursos Públicos).

Ley 1437 de 2011, artículos 67, 68 y 69 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo).

Ley 1474 de 2011 (dictan normas para fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública).

Decreto 4326 de 2011 (Divulgación Programas de la Entidad).

Decreto 4567 de 2011 (Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 909 de 2004 y decreto ley 770 de 2005).

Decreto 4632 de 2011 (Reglamenta Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción).

Decreto 4637 de 2011 (Crea en el DAPR la Secretaría de Transparencia).

Documento Conpes 3714 de diciembre 01 de 2011: Del Riesgo Previsible en el Marco de la Política de Contratación Pública.

Decreto 0019 de 2012 (Normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública).

Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones

Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Decreto 124 de 2016, Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".

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

2. ELEMENTOS PLATAFORMA ESTRATEGICA


PLATAFORMA ESTRATÉGICA

Misión

La Personería Municipal de san Pedro de los Milagros, es una institución garante del cumplimiento del ordenamiento jurídico vigente, protectora y defensora de los derechos y deberos de la comunidad, comprometida con la prestación eficiente y eficaz de la función pública encomendada.

Visión

La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros, será reconocida a nivel municipal, subregional y departamental como el ente que educa, respeta y defiende los derechos y deberes de su comunidad ejerciendo un efectivo control administrativo en coordinación, articulación y cooperación con otras entidades.

 San Pedro de los Milagros	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	6 de 15

Valores del código de integridad

Honestidad: Se actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo de los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Se reconoce, se valora y se trata de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Somos conscientes de la importancia de nuestro Rol como servidores públicos y estamos 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: Cumplimos con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a cada uno de los Cargos, realizándolo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actuamos con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación".

Política de Calidad

La Personería de San Pedro de los Milagros (Ant.) tiene el compromiso de cumplir los requisitos aplicables del sistema de gestión basado en el enfoque de procesos, además de propender por una cultura de mejoramiento continuo especialmente en los procesos misionales que velan por los derechos de la comunidad.

Objetivos de Calidad

Los Objetivos de Calidad de la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.), son los siguientes:

- Implantar y mantener el sistema de gestión de calidad cumpliendo los requisitos aplicables.
- Construir un proceso de mejoramiento al interior de la entidad, con el fin de construir procedimientos eficaces que faciliten la gestión misional del organismo.
- Desarrollar un sistema de PQRD para facilitar a la comunidad, el registro de sus solicitudes y a la administración, la respuesta y gestión de estas.

3. OBJETIVOS DEL PLAN

3.1. GENERAL

- Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano en la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.), conforme lo establece la Ley 1474 de 2011.
- Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación y definir las acciones que contribuyan a mantener y potenciar las fortalezas observadas en el proceso, en cada uno de los factores analizados.

3.2. ESPECÍFICOS

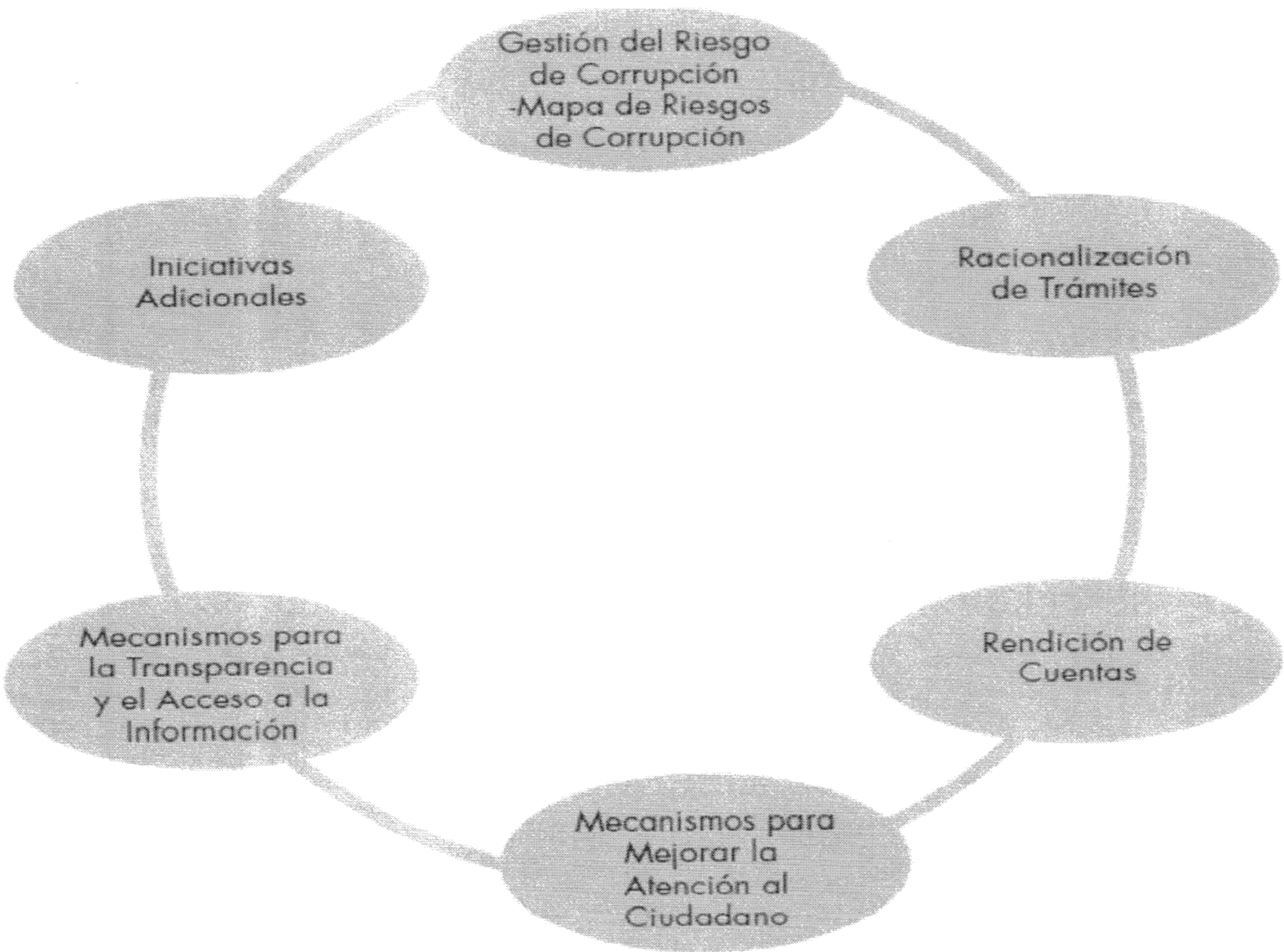
- Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas.
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades.
- Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.

- Analizar la viabilidad de dichas acciones.
- Jerarquizar las acciones.
- Definir un sistema de seguimiento y control de las mismas.

4. ELEMENTOS DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 124 del 26 de enero de 2016, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) se compone de los siguientes elementos:


- PRIMER COMPONENTE: Gestión del Riesgo de Corrupción – Mapa de Riesgo de Corrupción.
- SEGUNDO COMPONENTE: Racionalización de Trámites
- TERCER COMPONENTE: Rendición de Cuentas
- CUARTO COMPONENTE: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano – Lineamientos generales para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias.
- QUINTO COMPONENTE: Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



5. ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para el buen Gobierno de nuestro Municipio; la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco determinador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente

	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	8 de 15

en todos los ámbitos institucionales de la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) para mantener estándares de calidad y transparencia.

6. PRIMER COMPONENTE: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN

6.1. MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN ADMINISTRATIVA


6.2. MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS

Medidas con las que se cuenta en la actualidad

- La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) cuenta con un Mapa de Riesgos por Procesos donde los identifica, describe sus causas, controles existentes y opciones para el tratamiento del riesgo.
- La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) cuenta con los siguientes medios externos informativos donde se divulgan los planes, programas y proyectos de la entidad:
 - o Página web de la Alcaldía Municipal (Órganos de Control)
 - o Cartelera informativa.
- La Personería Municipal actualmente hace uso del Sitio Web principal de la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.), en el enlace PQRS, en el Correo Institucional de la Personería Municipal espacios en los cuales los ciudadanos pueden presentar sus quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de esta entidad y de la Personería Municipal.
- Se adoptaron e implementaron la Tablas de Retención Documental.
- Se adelantaron y se adelantan las investigaciones disciplinarias necesarias, en los términos de la Ley 734 de 2002, asociadas a las denuncias presentadas por presuntos hechos de corrupción o infracciones al Estatuto Disciplinario y se dio traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control, por asuntos de competencia.
- Existe un Buzón de PQRS en la Personería Municipal el cual permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario de la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros - Antioquia.

Con el propósito de mitigar los riesgos en materia de corrupción, se implementarán las siguientes medidas en la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros.

- Publicar en el sitio web de la Administración Municipal (Link Órganos de Control) y en la cartelera u otro medio de información, el documento que contiene el Plan de Acción, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y el Plan de Adquisiciones de la Personería Municipal para la vigencia fiscal 2021.
- Dando cumplimiento al artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) iniciará el proceso de creación de su página Web de acuerdo con la disponibilidad de recursos.
- Para el año 2021 se realizará la socialización y divulgación de acuerdo con las necesidades de la ciudadanía, del Estatuto Anticorrupción.
- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.


	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	9 de 15

- Audiencias Públicas en los procesos de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- Se garantizará que todos los procesos contractuales regulados por la Ley 80 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación -SECO-
- Se evaluará constantemente y minimizarán los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Personería ante terceros y se defenderá los intereses de esta entidad ante las instancias judiciales.
- Se rendirá un Informe de Gestión ante el Honorable Concejo y a los ciudadanos.
- Fomentar la conformación de Veedurías Ciudadanas en los Programas, Proyectos o Contratos que celebre la Administración Municipal.
- Elaboración de Informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- Remitir a los organismos de control cualquier situación o conducta de servidores públicos que comprometan la transparencia de la Personería y se consideren actos de corrupción y/o adelantar la investigación disciplinaria que por razón de competencia correspondan a la Personería Municipal.
- Presentar o Responder las Acciones de Tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- Presentar o Responder los Derechos de Petición en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
- La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros – Antioquia, promocionará la cultura de la legalidad, tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Capacitar a los servidores públicos de la Personería Municipal, sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Actualizar las declaraciones de bienes y rentas del Personero Municipal y demás funcionarios de la Personería.

7. SEGUNDO COMPONENTE: RACIONALIZACIÓN DE TRÁMITES

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Entidad Pública, en este componente la Personería Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Personería, 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.

	FORMATO RESOLUCIONES		
	CÓDIGO F-PSP-020	VERSIÓN 00	FECHA 01/17/2019
			PAGINACIÓN 10 de 15

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 anti trámite adoptadas y/o que se implementarán al interior de la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.):

Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos

- Implementar el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en la Personería Municipal.
- Actualización los manuales de procesos y procedimientos que existan en la Personería.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública

- Gestionar y poner en funcionamiento la Página Web de la Personería a través del programa de Gobierno en Línea (o actualizar la que ya posee dado la baja capacidad presupuestal de la Personería)
- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Estrategia: Aplicación de las normas Anti trámites 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"
- Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1755 de 2015, "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"

Estrategia: Formación y Capacitación

- Capacitación para servidores públicos de la Personería Municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- Formación del personal de Personería Municipal de San Pedro de los Milagros en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

Estrategia: Disminución de costos de trámites

- Se reducirán al máximo los costos generados por el suministro de copias de documentos públicos de la Personería Municipal.

	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	11 de 15

- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de archivos digitales y documentos que se generan al interior de la Personería Municipal.
- Se evitará reproducir copias de Actas, Informes, Conceptos Jurídicos, Jurisprudencia, etc., que pueda ser suministrada por correo electrónico tanto a los funcionarios de la personería como a los ciudadanos que soliciten esos documentos.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la Personería Municipal de San Pedro de los Milagros.
- Se evitarán cobros innecesarios a los usuarios por la realización de trámites que correspondan a la Personería Municipal.

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.
- Se implementarán canales de comunicación directos entre la Personería, la Administración Municipal y las demás autoridades administrativas y judiciales para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelanten.

Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites


- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento al Derecho de Petición y la Acción de tutela.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones del Personero Municipal.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en la Personería Municipal y pueden ser conocidos por los ciudadanos.

8. TERCER COMPONENTE: RENDICION DE CUENTAS

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 del Personero 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.

	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	12 de 15

La rendición de cuentas se convierte en un instrumento que implica la obligación de informar y el derecho de ser informado, *“Es un proceso permanente y una relación de doble vía entre el gobierno, los ciudadanos y los actores interesados en los resultados y en la gestión pública”*.¹

No debe ni puede ser un evento periódico, unidireccional, de entrega de resultados, sino que por el contrario tiene que ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre la Personería y los ciudadanos sobre los asuntos públicos. Implica un compromiso en doble vía: **los ciudadanos conocen el desarrollo de las acciones de la Personería Municipal y el Personero explica el manejo de su actuar y su gestión.**

Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía

- El Personero rendirá cuentas a la comunidad una vez al año; a más tardar cuando cumpla el año de su gestión, publicará los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página de Internet de la entidad y en el despacho de la misma.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado el Personero en cumplimiento de sus funciones, el informe contendrá la presentación y explicación de las actividades realizadas durante el año, su labor externa, social y la destinación de recursos.

Como mínimo se publicará en la página web que este siendo utilizada por la Personería Municipal, la siguiente información:

- El Plan de Acción
- El Plan de Adquisiciones
- Los Contratos celebrados por la Personería Municipal.
- El Manual Anticorrupción y de Atención al Ciudadano

Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal


- La Personería Municipal rendirá un informe de gestión ante el Concejo Municipal; una vez al año, cuando cumpla un (1) año de su gestión, durante las primeras sesiones del mes de mayo.
- Los informes que rinda la Personería, serán publicados en la página web de la Personería o en la cartelera para el conocimiento y la revisión de la ciudadanía.

9. CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO – Lineamientos generales para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias

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.

Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la Personería al ciudadano.
- Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Habilitar el uso del Buzón de PQRS el cual estará disponible afuera del despacho de la Personería.

 San Pedro de los Milagros	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	13 de 15

- Habilitar y mantener actualizada la página Web de la Personería Municipal (cuando se implemente de acuerdo con la disponibilidad de recursos)
- Establecer como correo oficial de la Personería Municipal el siguiente: personeria@sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co
- Poner a disposición de la ciudadanía en la página web o en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Plan de Acción
 - Funciones de la Personería
 - Horarios y puntos de atención.
 - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la Personería Municipal:

- Desarrollar las competencias y habilidades para el servicio al ciudadano en los servidores públicos, mediante programas de capacitación y sensibilización.

Fortalecimiento de los canales de atención:

- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1755 de 2015.


9.1. 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 PQRS que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Definiciones:

Los usuarios y los servidores públicos que laboran en la Personería deberán tener en cuenta las siguientes 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.
- **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 funciones.
- **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.
- **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.

	FORMATO RESOLUCIONES			
	CÓDIGO	VERSIÓN	FECHA	PAGINACIÓN
	F-PSP-020	00	01/17/2019	14 de 15

Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento, para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con el Artículo 6° de la Constitución Política.

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@sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co presente sus consultas, solicitudes, quejas o reclamos.
- A través del Sitio Web de la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros - Antioquia, puede presentar sus Peticiones, consultas, solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- En las Instalaciones de la Personería ubicada en la Carrera 49 N° 48 - 23 Unidad Cultural, Calle Abajo a un costado del Parque Principal de San Pedro de los Milagros.
- Buzones físicos ubicados en las instalaciones donde funciona la Entidad.
- En los números de teléfonos (57) (4) 868 60 49, 311 764 25 35
- Facebook: personeria@sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co
- *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 y se resolverá en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015

Veedurías Ciudadanas

- Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- Llevar un registro sistemático de las veedurías existentes en el municipio.
- Realizar la inscripción ante el RUES de las Veedurías Ciudadanas registradas ante la Personería Municipal.
- 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.

Dotación de equipos

- Adquirir herramientas y equipos tecnológicos como computadores, cámaras, grabadoras de voz, scanner, impresora, etc., que permitan una mejor gestión y prestación de servicios, de acuerdo con la disponibilidad presupuestal.

10. QUINTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

DOCUMENTOS A PUBLICAR POR EL ENTE TERRITORIAL EN CONCORDANCIA CON LA LEY DE TRANSPARENCIA Y DEL DERECHO AL ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA NACIONAL

La Personería Municipal de San Pedro de los Milagros (Ant.) dará cumplimiento en lo que corresponda, de acuerdo con su estructura orgánica y capacidad presupuestal, de lo establecido en la Ley 1712 de 2014 y el Decreto 103 de 2015.

El presente Plan fue elaborado y publicado por la Personería Municipal a los veintidós (22) días del mes de enero de 2021.


LUZ FABIOLA CASTRILLÓN CASTRILLÓN
Personera Municipal

Elaboró, Revisó y aprobó: Luz Fabiola Castrillón C.