

1.	<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	5
1.1	<b>VISIÓN DE LA ENTIDAD.....</b>	5
1.2	<b>MISION.....</b>	5
1.3	<b>VALORES INSTITUCIONALES.....</b>	6
1.4	<b>OBJETIVOS.....</b>	7
1.5	<b>OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE LA ATENCION AL CIUDADANO.....</b>	7
	<b>FUNDAMENTO LEGAL.....</b>	7
5.	<b>COMPONENTES DEL PLAN.....</b>	9
5.1	<b>Primer Componente: Estrategia de Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para Manejo.....</b>	9
5.2	<b>Segundo Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción.....</b>	9
5.3	<b>Política de Administración del Riesgo de Corrupción.....</b>	10
5.3.1	<b>Construcción del Riesgo de Corrupción.....</b>	10
5.4	<b>Quinto Componente: Riesgo de Corrupción.....</b>	10
5.5	<b>Sexto Componente: Análisis del Riesgo de Corrupción.....</b>	11
5.6	<b>Valoración del Riesgo de Corrupción.....</b>	11
5.7	<b>Medición del Riesgo de Corrupción Impacto.....</b>	11
5.8	<b>Evaluación del Riesgo de Corrupción.....</b>	12
5.9	<b>Riesgos Residuales.....</b>	12
5.10	<b>Componente: Estrategia para la Rendición de Cuentas de la Entidad.....</b>	15
5.11	<b>Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.....</b>	16
6.	<b>Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano.....</b>	16
7.	<b>Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos.....</b>	17
8.	<b>Fortalecimiento de los Canales de Atención.....</b>	17
9.	<b>Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias.....</b>	17
10.	<b>CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA PERSONERIA MUNICIPAL DE PLATO MAGDALENA.....</b>	18



Personería Plato Magdalena  
personeria.plato@gmail.com  
Cra. 14 N° 6-32 Barrio Los Guayacanes

## PERSONERIA MUNICIPAL DE PLATO MAGDALENA

**SILVIO ARAGÓN MOLINA**  
Personero Municipal

PLATO MAGDALENA

**RESOLUCIÓN No 005**  
**(Noviembre 16 de 2020)**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2020 LA PERSONERA MUNICIPAL DE PLATO EN EJERCICIO DE SUS FACULTADES CONSTITUCIONALES, LEGALES Y REGLAMENTARIAS Y EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR LA LEY 136 DE 1994 Y,**

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 209 de la Constitución Política ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y que se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que la Ley 1474 de 2011, en el Capítulo 1 consagra las medidas administrativas para la lucha contra la corrupción. Que la Ley 1474 en su Art. 73 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y Decreto 612 de 2018, *Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado.* Establece que cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.

Que 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.

Que la mencionada norma establece que cada entidad debe elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Que la Personería Municipal de Plato Magdalena busca dar cumplimiento a una norma de carácter nacional, elaborando la estrategia que involucre cuatro componentes como son: la metodología para la identificación de riesgos de corrupción, estrategia anti trámites, rendición de cuentas y mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

Por todo lo anterior,

### **RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adóptese el Plan Anticorrupción y de atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Plato Magdalena, contenido en el anexo que forma parte integral de la presente Resolución para la vigencia 2020.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Las disposiciones de la presente aplican a los procesos de la Personería Municipal de Plato Magdalena.

**ARTICULO TERCERO:** La presente resolución rige a partir su publicación y deroga cualquier disposición anterior de la Personería Municipal de Plato – Magdalena que le sea contraria.

### **COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE:**

Dada en el despacho de la Personería Municipal de Plato – Magdalena, a los 16 días del mes de noviembre de 2020.

**SILVIO ARAGÓN MOLINA**  
Personero

## 1 INTRODUCCIÓN

Con la expedición de la ley 1474 de 2011, denominada el Estatuto Anticorrupción, todas las entidades públicas del país y especialmente aquellas que como la Personería Municipal de Plato Magdalena, tienen la competencia de salvaguardar el tesoro Público y el correcto ejercicio de la función pública, les corresponde formular los Planes institucionales definidos en el Decreto 612 de 2018, con un compromiso permanente en la lucha contra la corrupción, se hace necesario diseñar un instrumento que no sólo defina las estrategias que serán utilizadas para este propósito sino que a su vez se resalte en credibilidad y solidez de la institucionalidad frente a la comunidad en general, la corrupción es uno de los fenómenos más lesivos para los estados modernos porque afecta de manera negativa los niveles de crecimiento económico y disminuye su capacidad para atender las obligaciones frente a los ciudadanos, Colombia ha ratificado tratados y convenios internacionales en desarrollo de los cuales ha expedido leyes y decretos tendientes a perseguir los actos de corrupción y a sus actores; con el objeto de promover los principios y valores institucionales y el Código de Ética, la Personería Municipal de Plato Magdalena está comprometida con la construcción de una sociedad saludable, segura, productiva, participativa e incluyente, para que los recursos lleguen realmente a los ciudadanos y contribuir con un estado libre de corrupción, que conlleve la responsabilidad política de la participación ciudadana en la definición de las tareas públicas, su ejecución y vigilancia, para esto la Personería de Plato Magdalena ha definido acciones que buscan desarrollar una gestión transparente e íntegra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en la formulación de sus planes, programas y proyectos procurando mejorar las condiciones de vida de los más pobres y vulnerables y en general de las comunidades, lo cual solo podrá lograrse con acciones coordinadas en todos los sectores. Por lo anterior y para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y en el decreto reglamentario No. 2641 de 2012 y demás disposiciones concordantes y complementarias.

### 1.1 VISIÓN DE LA ENTIDAD:

La Personería Municipal de Plato – Magdalena en el 2021 será una entidad líder en la promoción y defensa de la dignidad del ser humano, mediante gestión de procesos que garanticen la sostenibilidad del medio ambiente, la eficacia y la transparencia de la gestión pública.

## 1.2 MISION

La Personería Municipal de Plato Magdalena, propende por proteger la Dignidad de los Ciudadanos, garantizando a la comunidad, como agente del Ministerio Publico, la defensa de los Derechos Humanos de acuerdo con lo establecido en el orden jurídico, protegiendo el interés público, promoviendo el bienestar de la comunidad, vigilando la conducta oficial de los funcionarios públicos y velando por la protección integral de las víctimas.

## 1.3 VALORES INSTITUCIONALES

La Personería Municipal de Plato Magdalena, en el ejercicio de sus funciones públicas fundamenta su actuación en la honestidad, responsabilidad, compromiso, lealtad, trabajo en equipo, respeto, solidaridad y servicio, buscando con ellos la transparencia, cumplimiento y efectividad en sus obligaciones legales y constitucionales.

1. **Honestidad:** Respeto por las personas, las leyes, las instituciones, la sociedad y el medio natural.
2. **Respeto:** Por las personas, las leyes, las instituciones, la sociedad y el medio natural.
3. **Ética:** como marco de las decisiones y para obrar bien para el beneficio de la sociedad.
4. **Responsabilidad.** Es cumplir debidamente las funciones, tareas, responsabilidades y competencias del empleo y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones. 3. **COMPROMISO.** El servidor público debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la Personería y con la comunidad en su condición de empleados gubernamentales.
5. **Lealtad.** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la Personería Municipal y con amplio sentido de pertenencia.
6. **Trabajo En Equipo.** Intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

7. **Respeto.** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no menospreciar la dignidad humana.
8. **Solidaridad.** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servidores de la Personería a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que ofrezca beneficios para la vida individual, organizacional y en comunidad.
9. **Servicio.** El servicio es una actitud de vida, es dar para facilitar el cumplimiento de proceso, resolver una necesidad, demanda o satisfacer una expectativa de alguien de modo que tanto quien da como quien recibe puedan sentirse agradados.

#### 1.4 OBJETIVOS

- Defender y divulgar los Derechos Humanos así como ser veedores en calidad de Ministerio Público.
- Velar por la protección de los intereses particulares y colectivos de la comunidad.

Vigilar la conducta de los servidores que cumplen funciones públicas, dando trámite oportuno a las quejas presentadas.

- Propender por el funcionamiento de las competencias laborales del talento humano.
- Implementar estrategias que contribuyan al mejoramiento de los procesos y que se refleje en la calidad de la prestación del servicio.
- Instaurar mecanismos de formación y participación ciudadana mediante capacitaciones en derechos, deberes y temas de interés de la comunidad.

#### 1. OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y DE LA ATENCION AL CIUDADANO

Formular acciones tendientes a evitar actos de corrupción que impidan una adecuada atención y servicio al ciudadano así como a los usuarios de la Personería Municipal de Plato Magdalena.

#### 2. FUNDAMENTO LEGAL

El presente plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano tiene sustento legal en las normas que se presentan a continuación:

Ley 190 de 1995

Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

**Ley 962 de 2005**

Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estados y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 970 de 2005**

Por medio de la cual se aprueba la "Convención de las Naciones unidas contra la Corrupción", adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, el Congreso de la República.

**Decreto 2623 de 2009**

Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.

**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.

**Decreto 4632 de 2011**

Por medio del cual se reglamenta parcialmente la Ley 1474 de 2011 en lo que se refiere a la Comisión Nacional para la Moralización y la Comisión Nacional Ciudadana para la lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.

**Decreto 19 de 2012**

Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración pública.

**Decreto 1082 de 2015**

Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector administrativo de planeación nacional.

**Decreto 2641 de 2012.**

Por el cual se reglamentan os artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. 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.

### **Decreto 103 de 2015**

Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.

### **3. DEFINICIONES**

Dentro del Plan Anticorrupción de Atención al Ciudadano se encuentra términos como los siguientes que para efectos de una mejor apreciación o entendimiento, se especifican así:

- **Auditoria:** Proceso sistemático para obtener y evaluar de manera objetiva, las evidencias relacionadas con informes sobre actividades económicas y otras situaciones que tienen una relación directa con las actividades que se desarrollan en una entidad pública o privada.

**Corrupción:** Uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular, en detrimento del interés colectivo.

- **Riesgo:** Probabilidad de que una amenaza se materialice y afecte los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado.

- **Tramite:** Es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

- **Servicio:** Es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional, diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener su pronta resolución.

- **Queja:** 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 propuesta 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.
- **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.

## 5. COMPONENTES DEL PLAN

### 5.1 Primer Componente: Estrategia de Identificación de Riesgos de Corrupción y Acciones para Manejo.

Este componente establece los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción de la Personería de Plato Magdalena, permitiendo a su vez la generación de alarmas y la elaboración de mecanismos orientados a prevenirlos o evitarlos.

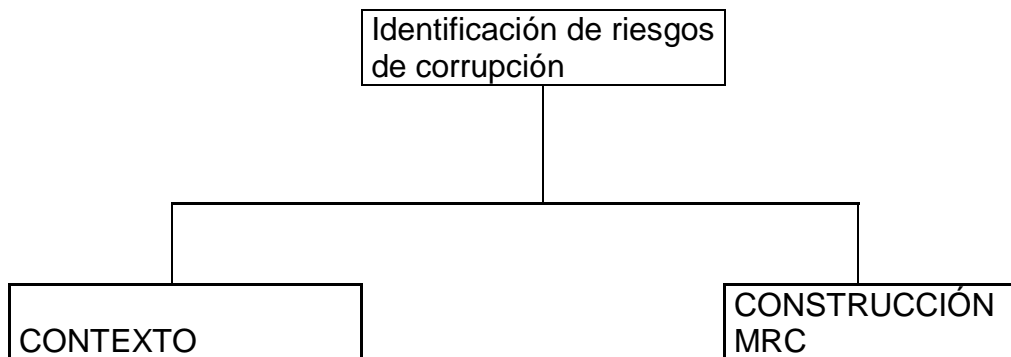
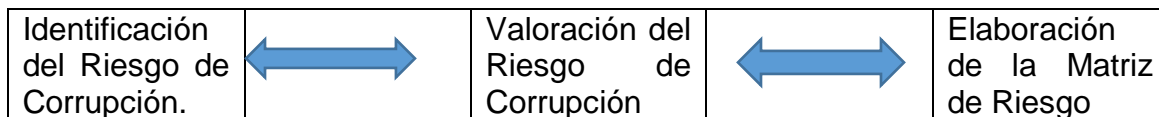
### 5.2 Segundo Componente: Mapa de Riesgos de Corrupción.

La Personería Municipal de Plato Magdalena cuenta con un mapa de Riesgos de Corrupción en el que se plasma los eventos identificados que puedan tener posibilidad real, por acción y omisión mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, para la obtención de un beneficio particular y por ende, no se cumpla con la Misión de la Institución. La implementación del Mapa de Riesgos de Corrupción es monitoreada por los líderes de los procesos correspondientes y tendrá verificación periódica por parte del Personero Municipal así como de la Dirección Administrativa.

### 5.3 Tercer Componente: Política de Administración del Riesgo de Corrupción

Intención de la Alta Dirección de gestionar el riesgo.

Alineada con la planificación estratégica de la entidad, para garantizar la eficacia de las acciones planteadas frente a los riesgos de corrupción identificados.



#### 5.3.1 cuarto Componente: Construcción del Riesgo de Corrupción

- Proceso
- Objetivo Proceso
- Causas
- Riesgo de Corrupción
- Consecuencias.

#### 5.4 Quinto Componente: 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.

Matriz Definición del Riesgo de Corrupción				
Descripción del Riesgo	Acción u Omisión	Uso del poder	Desviar la gestión de lo público	Beneficio particular

## 5.5 Sexto Componente: Análisis del Riesgo de Corrupción

**Objetivo:** Medir el riesgo inherente. Es decir, determinar la probabilidad de materialización del riesgo y sus consecuencias o impacto, con el fin de establecer la zona de riesgo inicial.

### 5.5.1 Valoración del Riesgo de Corrupción

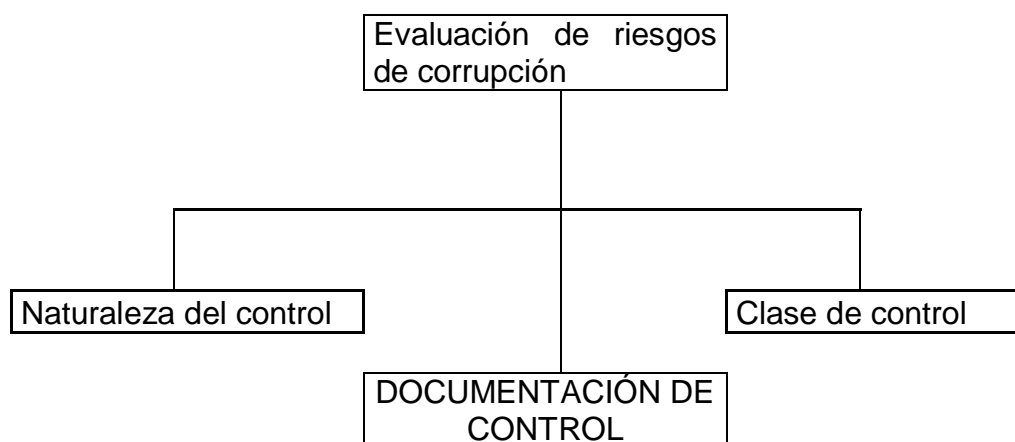
Medición del Riesgo de Corrupción Probabilidad			
Descriptor	Descripción	Frecuencia	Nivel
Rara vez	Excepcional Ocorre en circunstancias excepcionales	No se ha presentado en los últimos 5 años.	1
Improbable	Improbable Puede ocurrir	Se presentó una vez en los últimos 5 años.	2
Posible	Es posible que suceda	Se presentó una vez en los últimos 2 años.	3
Probable	Es probable Ocorre en la mayoría de los casos	Se presentó una vez en el último año.	4
Casi seguro	Es muy seguro El evento ocurre en la mayoría de las circunstancias. Es muy	Se ha presentado más de una vez en el último año.	5

## 5.6 Medición del Riesgo de Corrupción Impacto

Descriptor	Descripción	Nivel
Moderado	Afectación parcial al proceso y a la dependencia. Genera medianas consecuencias para la entidad.	5
Mayor	Impacto negativo de la Entidad. Genera altas consecuencias para la entidad.	10
Catastrófico	Consecuencias desastrosas sobre el sector. Genera consecuencias desastrosas para la entidad	20

## 5.7 Evaluación del Riesgo de Corrupción

Objetivo: Comparar los resultados del análisis de riesgos con los controles establecidos y determinar el riesgo residual.



### 5.8 Riesgos Residuales

Controles de los riesgos de corrupción							
Naturaleza del control							
Descripción del riesgo	Preventivo	Detectivo	Correctivo	Criterio de medición	de	SI	NO
				¿Existen manuales, instructivos o procedimientos para el manejo del control?			
				¿Está(n) definido(s) el(los) responsable(s) de la ejecución y seguimiento?			
				¿El control es automático?			
				¿El control es manual?			
				¿La frecuencia de ejecución del control y seguimiento es adecuada?			
				¿Se cuenta con evidencias de la ejecución y seguimiento del control?			
				¿En el tiempo que lleva la herramienta ha resultado ser efectiva?			
<b>TOTAL</b>							

Calificación de los controles	Puntaje a disminuir
0 A 50	0
De 51 a 75	1
De 76 a 100	2

Consulta y Divulgación	Seguimiento
<b>En todas las etapas de construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción.</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Oficina de Control Interno. <i>f</i></li> <li>Verificar y evaluar la elaboración, visibilización.</li> </ul>
<b>En un proceso participativo</b>	Con corte a: Abril 30. <i>f</i> Agosto 31. Diciembre 31.
<b>Monitoreo y Revisión</b>	
<b>Le corresponde a la Oficina de Planeación diseñar una estrategia de divulgación.</b>	Publicación: 10 días hábiles siguientes. (Mayo, septiembre y enero).
<b>Debe realizarse divulgación interna y externa</b>	

La política de simplificación de Trámites del Gobierno Nacional busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la Administración Pública. La Personería de Plato Magdalena, se propone adelantar todas las acciones a su alcance para efectos de simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatiza los trámites existentes, así como acercar al ciudadano a los servicios que necesita de una manera ágil y cordial.

A mayor cantidad de trámites y de actuaciones, aumentan las posibilidades de que se presenten hechos de corrupción. Por eso el propósito es de integrar esfuerzos para eliminar factores generadores de acciones tendientes a la corrupción materializados e actuaciones innecesarias.

Para identificar los trámites se analizan los procesos y procedimientos y la evaluación e su pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario, se hace con base en la Ley 962 de julio 08 de 2005 "Por la cual se dictan disposiciones

sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”

Para ayudar a disminuir los trámites en la Entidad, se adoptan actividades encaminadas a los siguientes aspectos:

- Simplificación: Aplicación de estrategias efectivas en los trámites, para que estos sean simples, eficientes, directos y oportunos, comprende actividades tales como:

- Reducción de costos operativos en la entidad	- Reducción de costos para el usuario
- Reducción de documentos	- Reducción de requisitos
- Reducción del tiempo de duración del trámite	- Reducción de pasos al usuario y del proceso interno

**Estandarización:** La Administración Pública debe establecer trámites equivalentes frente a pretensiones similares que pueda presentar una persona ante diferentes autoridades.

**Eliminación:** Implica la supresión de todos aquellos trámites, requisitos, documentos y pasos que cuestan tiempo y energía a la gente, y son inútiles para el Estado y engorrosos para el ciudadano. El trámite se elimina por carecer de finalidad pública y de soporte legal.

- Optimización: Conjunto de actividades o iniciativas que permiten mejorar la satisfacción del usuario, entre otros, a través de:

- Agilidad en las comunicaciones	Relaciones entre entidades
Cantidad de funcionarios para la atención a usuarios	- Reducir tiempo de atención
- Consultas entre áreas o dependencias de la entidad	- Seguimiento del estado del trámite



- **Automatización:** Es el uso de las tecnologías de la información y la comunicación TIC; para apoyar y optimizar los procesos que soportan los trámites. Así mismo, permite la modernización interna de la entidad mediante la adopción de herramientas tecnológicas (Hardware, Software y comunicaciones), que conllevan a la agilización de los procesos.

### **5.9 Estrategia para la Rendición de Cuentas de la Entidad.**

La Personería Municipal de Plato Magdalena, de acuerdo con el documento Conpes 3654 de abril 12 de 2010, reconoce la rendición de cuentas como una oportunidad de expresar responsabilidad sobre la ejecución de recursos y las acciones proyectadas para dar cumplimiento a los fines encomendados por la Constitución y la Ley, a fin de facilitar la expresión organizada de la ciudadanía y su ejercicio de control social, que comprende acciones de petición de información y solicitud de explicaciones, así como la posibilidad de evaluar la gestión, buscando que esta sea más transparente y efectiva.

En coherencia con sus funciones de órgano de vigilancia y control, la Personería de Plato Magdalena asume el proceso de rendición de cuentas de forma permanente y sistemática, con la información que suministra periódicamente a la ciudadanía a través de su correo electrónico [personeria.plato@gmail.com](mailto:personeria.plato@gmail.com) así como de todos los medios y canales de comunicación de los que dispone a fin de socializar y poner a consideración de la ciudadanía interesada en ejercer control social, todos los elementos de su planeación institucional, informes de gestión, indicadores, así como los resultados de la vigencia anterior.

Los instrumentos y canales de comunicación para la rendición de cuentas de la Personería Municipal de Plato Magdalena, son los siguientes:

Instrumento	Objetivo
Información general de la Personería Municipal de Plato Magdalena	Presentar toda la información relacionada con el cumplimiento de la Misión, actividades y programas
Plan Estratégico Institucional –PEI.	Plasmar la carta de navegación de la

	entidad para un período de 4 años
Plan de Acción	Moldear los compromisos de cada una de las dependencias de la Personería por periodos de un (1) año.
Ejecución del Plan de Acción	Presentar a la ciudadanía, el cumplimiento de las actividades expuestas en el Plan de Acción Anual
Plan de Compras	Presentar la información contable de la Personería
Informe Anual de Gestión	Presentar a la comunidad, al Concejo Municipal y a las entidades interesadas, el informe de la gestión realizada por la Personería durante cada año.

### 5.10 Componente: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano

Un antecedente institucional fundamental es el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano liderado por el Departamento Nacional de planeación, como ente rector de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. El objetivo de este programa es mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

### 5.11 Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano:

Con el fin de brindar y mejorar cada día la atención y Servicio que se les presta a los ciudadanos o usuarios se debe:

- Definir y difundir el portafolio de servicios a los usuarios de la Entidad.
- Implementar y optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan la entrega de información, correspondencia y servicio al ciudadano.
  - Procedimientos de atención de Peticiones, Quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de acuerdo con la normatividad.

Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad.

Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.

- Colocar en lugar visible los horarios de atención al ciudadano.

Informar oportunamente al ciudadano la dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

Establecer procedimientos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños - niñas. Adolescentes N.N.A, mujeres gestantes y adultos mayores.

#### **5.12 Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos:**

Tener un amplio sentido de pertenencia por parte de cada uno de los servidores de la Personería Municipal de Plato Magdalena, para lo cual se debe:

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

- Generar incentivos a los servidores públicos de las áreas de atención al ciudadano.

#### **5.13 Fortalecimiento de los Canales de Atención.**

Con el fin de brindar un servicio de atención ameno, cordial y respetuoso con los usuarios, se trabajará en:

Establecer canales de atención personalizados y virtuales que permitan la participación y atención a la ciudadanía.

- Implementar un sistema de turnos que permita la atención ordenada de los requerimientos de los ciudadanos.
- Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.

- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

#### 5.14 Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos Y Sugerencias:

Los P.Q.R.S. de la personería de Plato Magdalena se regirán bajo el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 que establece otros parámetros en el marco del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano y en el Programa de Gobierno en Línea.

Un parámetro básico que deben cumplir las entidades, está relacionado con la gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de las entidades públicas.

Para avanzar en este tema es necesario identificar los siguientes conceptos básicos:

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular 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.

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

Para efectos de que la ciudadanía presente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se dispondrá de atención personalizada en la Personería Municipal de Plato: [personeria.plato@gmail.com](mailto:personeria.plato@gmail.com). Para facilitar la comunicación con nuestros usuarios.

#### 6. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES PARA LA PERSONERIA MUNICIPAL DE PLATO MAGDALENA

ACCIONES	ACTIVIDADES	RESPONSABLES	PLAZO MAXIMO	CRONOGRAMA				
<b>PRIMER COMPONENTE: ESTRATEGIA DE IDENTIFICACION DE RIESGOS DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO</b>								
Consolidar y divulgar los instrumentos con que cuenta la Personería de Plato Magdalena para la administración y el control de los riesgos identificados en sus procesos institucionales, con un mayor énfasis y focalización en sus riesgos de corrupción	Dar lineamientos para la actualización del Mapa de Riesgos y establecer los mecanismos institucionales para el seguimiento periódico a la implementación de las acciones previstas en los procesos correspondientes	Personero Municipal	31/01/2021					
Simplificar los procesos de la Personería para evitar el	Divulgar canales anticorrupción como	Personero Municipal	31/12/2021					





**Personería**  
**PLATO MAGDALENA**  
"De tus Derechos somos Garantía"  
NIT. 819000779-1

evaluación

Personería Plato Magdalena  
personeria.plato@gmail.com

Cra. 14 N° 6-32 Barrio Los Guayacanes

**CUARTO COMPONENTE: MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

<p>Definir y difundir los procedimientos internos que soportan la entrega de información, correspondencia y servicios al ciudadano, así como los procedimientos de atención de P.Q.R.S.</p>		<p>Personero Municipal</p>	<p>31/12/2021</p>						
---	--	----------------------------	-------------------	--	--	--	--	--	--

**QUINTO COMPONENTE: MECANISMO PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION**

<p>Dar cumplimiento a los lineamientos definidos en la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia"</p>	<p>Realizar autodiagnóstico de cumplimiento de los requisitos de la ley 1712 de 2014</p>	<p>Personero Municipal</p>	<p>31/12/2021</p>						
	<p>Publicar información priorizada según lo identificado en el Autodiagnóstico</p>	<p>Personero Municipal</p>							
	<p>Realizar seguimiento periódico a la implementación de los aspectos establecidos en la Ley de Transparencia y Acceso a la información pública</p>	<p>Personero Municipal</p>							