



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUÉ
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

PLAN ANTICORRUPCION Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2022

**PERSONERIA MUNICIPAL DE OROCUÉ
“EQUIDAD PARA TODOS, COMPROMISO
CON OROCUÉ”**

FERNANDO ANDRÉS RONDÓN CHURIÓN
Personero Municipal

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – Telefax: (098) 6365323
Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

1. INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Orocué como entidad pública, perteneciente al Ministerio Público en cumplimiento de la Constitución Política y las leyes, especialmente la ley 1474 de 2011, “Estatuto Anticorrupción”, por medio de 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, procede a establecer su manual anticorrupción y atención al ciudadano, con el fin de facilitar a la comunidad el acceso a la información y a la presentación de peticiones, quejas y reclamos, para encaminar la prevención y la transparencia como mecanismos de acercamiento a todos los entes territoriales y a la comunidad.

Desde esa perspectiva se implementa el Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano, en el cual cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano. Dicha estrategia debe contemplar 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.

Para dar cumplimiento a lo anterior, la Personería Municipal de Orocué ha actualizado su plan anticorrupción y de atención al ciudadano para el año 2022, además de impulsar los objetivos trazados en nuestra misión y visión institucional.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

2. MISIÓN

Somos un ente del Ministerio Público, representando a la comunidad ante la administración y todos los entes públicos y privados del municipio ejercemos, vigilamos y hacemos control sobre su gestión, velamos por la promoción y protección de los derechos humanos, supervisamos el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos e intereses.

3. VISIÓN

La Personería del Municipio de Orocué, Casanare, en su ejercicio eficiente en el desarrollo de las actuaciones asignadas por la Constitución y la Ley como Representantes del Ministerio Público, contará con un enfoque sistemático que permita unificar nuestros sistemas de información, para la toma de decisiones, llevando la entidad hacia el modelo de órgano de Control, a nivel nacional, y con recurso humano altamente calificado.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUÉ
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

4. FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia.
- 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 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, artículo 8º (Acción de Repetición).
- Ley 734 de 2002 (Código Único Disciplinario).
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas).
- 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 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).
- Documento Compes 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).



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

5. OBJETIVOS DEL PLAN

5.1. Objetivos Generales:

- Fortalecimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, conforme lo establece la ley 1474 de 2011 o Estatuto Anticorrupción en la Personería Municipal de Orocué.

5.2. Objetivos Específicos:

- Prevenir eventos de corrupción al interior del Personería Municipal de Orocué Casanare durante la vigencia 2022.
- Desarrollar, participar y colaborar en el diseño de proyectos y herramientas, que propicien la modernización, ética, eficiencia y transparencia de la gestión local en materia de lucha contra corrupción.
- Implementar estrategias de respuesta a los ciudadanos frente a cada una de sus inquietudes, sobre el cumplimiento de la gestión pública.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos e los diferentes sectores de inversión.
- Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- Promover la conformación de veedurías ciudadanas, capacitando a los integrantes de estas para que ejerzan vigilancia sobre la gestión pública.
- Optimizar el uso del buzón de sugerencias, y quejas y reclamos de la entidad.
- Poner en práctica los mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- Hacer el respectivo seguimiento y evaluación, para el cumplimiento del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUÉ
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

6. ALCANCE

Las medidas, acciones y mecanismos contenidos en el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano deberán ser aplicadas por todas las dependencias de la entidad.

7. METODOLOGÍA

Para la materialización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se realizará la siguiente metodología acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, a continuación, se describen los siguientes elementos:

- Mapa de riesgos de corrupción y Medidas para mitigar los riesgos
- Estrategias anti-trámites
- Rendición de cuentas
- Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

8. ELEMENTOS DEL PLAN

8.1 PRIMER COMPONENTE:

IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO.

a. IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN:

Riesgos de Corrupción: Se entiende por Riesgo de Corrupción la posibilidad de que, por acción u omisión, mediante el uso indebido del poder, de los recursos o de la información, se lesionen los intereses de una entidad y en consecuencia del Estado, para la obtención de un beneficio particular.

La Personería Municipal de Orocué podría incurrir en los siguientes riesgos:



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
Entidad: PERSONERIA MUNICIPAL DE OROCUE						
Responsable: FERNANDO ANDRES RONDÓN CHURIÓN						
SUBCOMPONENTE	CAUSA	RIESGO		ANALISIS	VALORACIÓN	ADMINISTRACIÓN DEL RIESGO
TALENTO HUMANO	Ausencia de manual de control interno actualizado y de manuales de procesos y procedimientos	1	Exceso de poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Extralimitación de funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Falta de una estrategia de comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
		4	Amiguismo y clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
FINANCIEROS (Presupuesto)	Falta de planeación presupuestal	1	Incumplimiento de términos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Retardar el pago de obligaciones legales	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Prolongar la vigencia fiscal	Posible	correctivo	Reducir el riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		1	Pérdida de inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Inventarios obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Utilización de bienes para actividades particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

		4	Recursos tecnológicos inapropiados y obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
De Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción Administrativa en diferentes niveles.	1	Falta de estudios de serios de oportunidad, factibilidad y conveniencia.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una persona en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Facilitar el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a determinada persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		6	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		7	No publicar los procesos de contratación en el portal www.oroque-casanare.gov.co o www.contratos.gov.co	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		8	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
De Trámites y Servicios	Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	1	Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos, no están definidos en manuales.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
	Formas o modelos empleados para elaborar, regular, racionalizar y sistematizar los procedimientos.	1	No se cuenta con parámetros que favorezcan una administración racional de los trámites y procedimientos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Los ciudadanos desconocen las condiciones, trámites y servicios que ofrece la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Administrativo por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Omitir la intervención como autoridad disciplinaria a cambio de prebendas o amiguismo.			
		3	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Atención al Ciudadano	Falta de una estrategia de comunicación.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Inexistencia de Pagina Web de la Personeria Municipal	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web de la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		4	Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
	Caos Administrativo	1	La falta de cuidado y diligencia en el trámite de los asuntos administrativos se traduce en la ineficacia administrativa del Estado.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		2	Ausencia de archivos, archivos incompletos, ausencia de soportes importantes de los contratos, contratos sin foliar, contratos sin liquidar.	Posible	Correctivo	Reducir Riesgo
Participación Ciudadana	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el	1	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Posible	Correctivo	Reducir Riesgo



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

	Seguimiento a las acciones de la personería.					
		2	Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en la Personería.	Posible	Correctivo	Reducir Riesgo
Talento Humano	Ausencia de un Reglamento Interno Actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos	1	Exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Falta de una estrategia de comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
Financieros (Presupuesto)	Falta de planeación presupuestal.	1	Incumplimiento de términos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Retardar el pago de obligaciones legales.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Prolongar la vigencia fiscal	Posible	Correctivo	Reducir el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
	Falta de control sobre los bienes del Estado	1	Perdida de inventarios	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Inventarios obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Utilización de bienes para actividades particulares	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		4	Recursos tecnológicos inapropiados y obsoletos	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
De Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y	1	Falta de estudios de serios de oportunidad, factibilidad y conveniencia.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – Telefax: (098) 6365323
 Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

	sancionan la corrupción Administrativa en diferentes niveles.					
		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una persona en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Facilitar el favorecimiento de la adjudicación de un contrato a determinada persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		5	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		6	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		7	No publicar los procesos de contratación en el portal www.contratos.gov.co o www.alcaldia@orocue-casanare.gov.co	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		8	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
De Trámites y Servicios	Ausencia de procedimientos debidamente establecidos o formalizados	1	Los procedimientos y los métodos para ejecutarlos no son conocidos, no están definidos en manuales.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
	Formas o modelos empleados para elaborar, regular, racionalizar y sistematizar los procedimientos.	1	No se cuenta con parámetros que favorezcan una administración racional de los trámites y procedimientos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Los ciudadanos desconocen las condiciones, trámites y servicios que ofrece la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Administrativo por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – Telefax: (098) 6365323
 Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

		2	Omitir la intervención como autoridad disciplinaria a cambio de prebendas o amiguismo.			
		3	No censurar un funcionario a cambio de puestos y beneficios de cualquier tipo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		4	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Atención al Ciudadano	Falta de una estrategia de comunicación.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Inexistencia de Pagina Web de la Personería Municipal	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		3	Desactualización y no publicación en la página web de la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		4	Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
	Caos Administrativo	1	La falta de cuidado y diligencia en el trámite de los asuntos administrativos se traduce en la ineficacia administrativa del Estado.	Posible	Preventivo	Reducir Riesgo
		2	Ausencia de archivos, archivos incompletos, ausencia de soportes importantes de los contratos, contratos sin foliar, contratos sin liquidar.	Posible	Correctivo	Reducir Riesgo
Participación Ciudadana	La ausencia de información y la falta de rendición de cuentas de los/as funcionarios/as, así como la poca participación de la ciudadanía en el Seguimiento a las acciones de la personería.	1	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		2	Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en la Personería.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

b) MEDIDAS PARA MITIGAR LOS RIESGOS:

- La Personería Municipal de Orocué - Casanare cuenta con un mapa de riesgos, donde los identifica, describe sus causas, los clasifica, los analiza y efectúa una valoración de éstos, señalando los responsables del monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.
- Aplicación del Decreto 4085 de 2011, *"Por el cual se establecen los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa Jurídica del Estado"*. Para el diseño de estrategias, planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del Estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas, del fallo antijurídico y la extensión de sus efectos, y la dirección, coordinación y ejecución de las acciones que aseguren la adecuada implementación de las mismas, para la defensa de los intereses litigiosos de la Nación.
- Aplicación del Decreto 4170 de 2011 *"Por el cual se crea la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, se determinan sus objetivos y estructura, cuyo objetivo es desarrollar e impulsar políticas públicas y herramientas, orientadas a la organización y articulación, de los partícipes en los procesos de compras y contratación pública con el fin de lograr una mayor eficiencia, transparencia y optimización de los recursos del Estado"*.
- Aplicación del 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"*, en lo referente a la creación y puesta en marcha de la Comisión Corporativa Ciudadana para la Lucha contra la Corrupción.
- Tomar medidas preventivas y reactivas frente al usuario interno y de los sistemas tecnológicos que permitan proteger y resguardar la información, buscando mantener la confidencialidad e integridad de la misma. Comenzar el proceso de encriptar la información final de la entidad y la enviada a terceros; ésta última debe acompañarse de la firma digital y en formato PDF.
- Establecimiento de mayor seguridad en el desarrollo de los aplicativos para evitar la manipulación de los mismos. Para garantizar la seguridad de las bases de datos se deben asignar protocolos de seguridad y a los usuarios finales crearles diferentes perfiles de acceso, de tal forma que solo el administrador pueda tener control en las mismas.

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – **Telefax:** (098) 6365323

Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

- Adoptar un Manual de Protocolos de Seguridad que rijan las Tecnologías de la Información y Comunicación Institucional.
- Adelantar las investigaciones disciplinarias que fuesen necesarias por efecto de los presuntos hechos de corrupción que pudieren presentarse o dar traslado de las mismas a la Procuraduría General de la Nación y a los demás Organismos de Control.
- Aplicación del decreto 4326 de 2011 *"Por el cual se reglamenta parcialmente el artículo 10 de la Ley 1474 de 2011"*.
- Aplicación del Decreto 4567 de 2011, sobre la provisión de los empleos de libre nombramiento y remoción con transparencia, aplicando en los procesos de vinculación la evaluación de las competencias de los candidatos.
- Audiencias Públicas en los Proceso de contratación para permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
- Audiencias Públicas de Rendición de Cuentas en aras de que el ciudadano pueda opinar acerca de la gestión de la Personería Municipal.
- Veedurías ciudadanas: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
- Buzón de quejas y reclamos: Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Alcaldía.
- Responder las acciones de tutela en el tiempo reglamentario para permitir al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos.
- 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 Orocué - Casanare 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.

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – **Telefax:** (098) 6365323

Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de normas anticorrupción.

8.2 SEGUNDO COMPONENTE:

ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración pública. En este componente Personería Municipal se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que se prestan, 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. Una vez identificados los elementos que integran los trámites y procedimientos administrativos que se adelantan ante la Personería Municipal 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 para la Personería Municipal:

A. Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos

- Actualización del Reglamento Interno de la Personería Municipal que permita detallar los procedimientos administrativos haciéndolos más eficientes al interior de la entidad y menos demorados para la ciudadanía.
- Actualizar el Manual de Funciones y Competencias de los empleos de la Personería Municipal, especialmente el de secretaria administrativa para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.

B. Estrategia: Democratización de la Administración Pública

- Creación de una página web exclusiva de la Personería Municipal.
- Determinar los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – **Telefax:** (098) 6365323

Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

- Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

C. Estrategia: Aplicación de las normas Antitrámites 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"

D. Estrategia: Formación y Capacitación

- Capacitación para servidores públicos de la Personería Municipal sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- Formación de la secretaria administrativa de la Personería en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

E. Estrategia: Disminución de costos de trámites

- Se incentivará el uso de los medios electrónicos de comunicación para el suministro de documentos que se generan al interior de la Personería o que se radican en la Secretaría.
- Se evitará reproducir copias de documentos que puedan ser suministradas por correo electrónico a los ciudadanos que así los soliciten.
- Se permitirá el envío por correo electrónico de las ofertas a invitaciones públicas de contratación adelantadas por la Personería.
- Se implementará las comunicaciones a través de correo electrónico con otras entidades y dentro de los procesos disciplinarios.

F. Estrategia: Colaboración Armónica entre Autoridades

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – **Telefax:** (098) 6365323

Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

- 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.

G. Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de la Secretaria Administrativa de la Personería Municipal.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta a los derechos de petición presentados ante la Personería Municipal.
- Agilizar los procesos de expedición de copias de los documentos que reposan en la Personería Municipal y pueden ser conocidos por los ciudadanos.

8.3 TERCER COMPONENTE:

RENDICIÓN DE CUENTAS

El documento Compes 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 de la Personería Municipal, debe ser un ejercicio permanente que se oriente a afianzar la relación Estado – Ciudadano. Por su importancia, se requiere poner en práctica anualmente la guía 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 Compes 3654 de 2010.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”

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 debe ser un proceso continuo y bidireccional, que genere espacios de diálogo entre el Personería y los ciudadanos sobre los asuntos públicos.

A. Acciones y estrategias para la Rendición de Cuentas a la ciudadanía

- La Personera Municipal rendirá cuentas a la ciudadanía una vez al año. A más tardar el 16 diciembre publicarán los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la Secretaría de la entidad.
- La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado la Personera Municipal en cumplimiento de sus funciones.
- El informe que rinda la Personería Municipal será publicado en la cartelera de la Secretaría para el conocimiento y la revisión de la ciudadanía.
- En todo caso se atenderá lo dispuesto en la guía para la rendición de cuentas.

B. Rendición de Cuentas ante el Concejo Municipal

- La Personería Municipal rendirá un informe de gestión ante el Concejo Municipal; una vez al año, 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 revisión de la ciudadanía.

8.4 CUARTO COMPONENTE:

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.

A. Desarrollo institucional para el servicio al ciudadano

- ✓ Definir y difundir el portafolio de servicios de la Personería Municipal al ciudadano.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

- ✓ 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 vigente.
- ✓ Optimizar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual está disponible en la Secretaría de la Personería.
- ✓ Habilitar y mantener actualizada la página Web de la Personería Municipal.
- ✓ Mantener como correo institucional oficial de la Personería Municipal el siguiente personeria@orocue-casanare.gov.co
- ✓ Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - ✓ Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos.
 - ✓ Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - ✓ Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - ✓ Horarios y puntos de atención.

B. Afianzar la cultura de servicio al ciudadano en la secretaria de la Personería.

- ✓ 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.

C. Fortalecimiento de los canales de atención.

- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano.
- ✓ Recibir y dar trámite a los derechos de petición y solicitudes que lleguen por correo electrónico dentro de los términos de la Ley 1437 de 2011.

PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL CIUDADANO

9.1. OBJETO: Recibir, tramitar y resolver oportunamente las peticiones, derechos de petición, exhortos, felicitaciones que se derivan de la prestación de los servicios de la Personería Municipal de Orocué - Casanare.

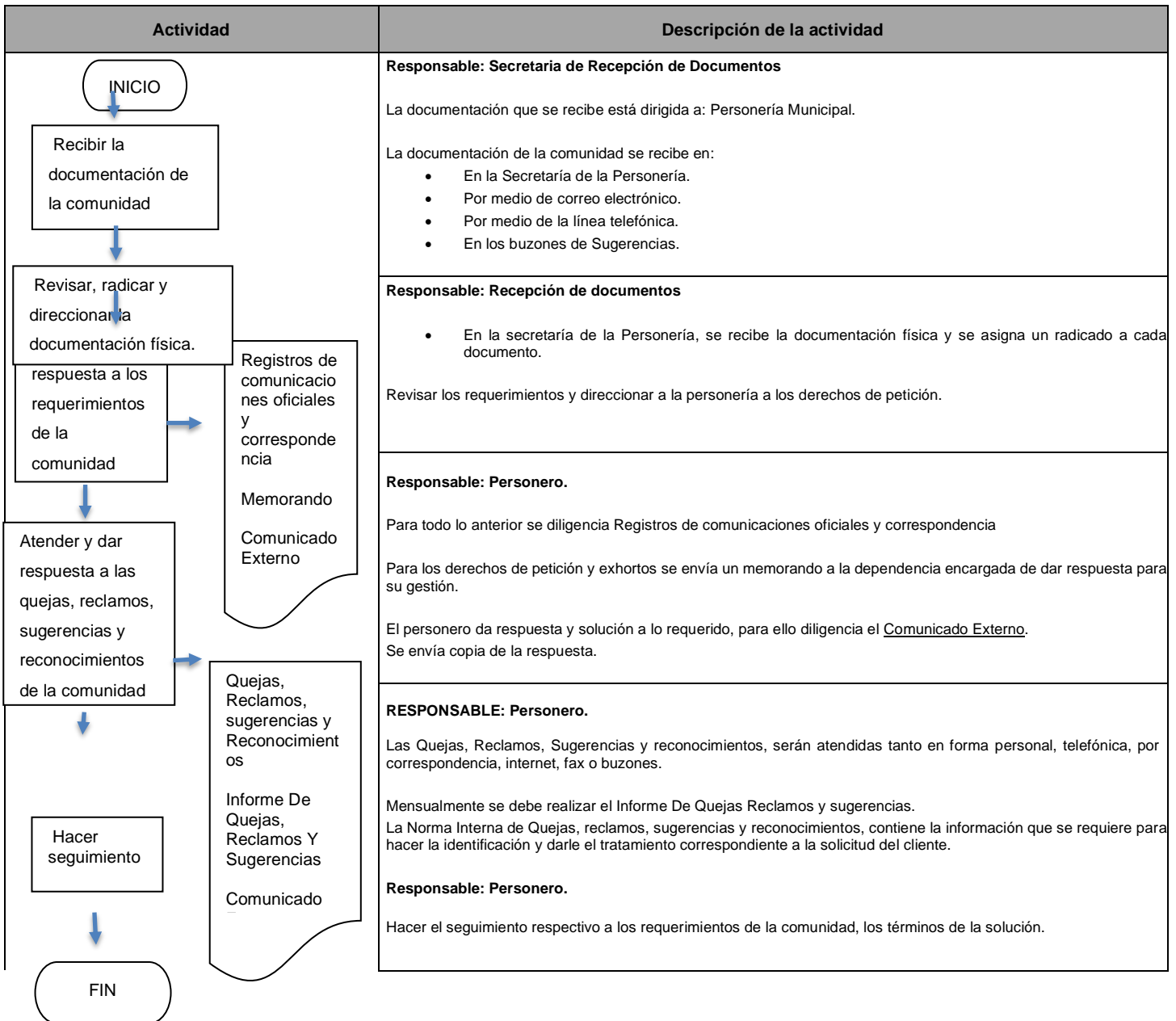
9.2. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO

Dirección: Diagonal 4 No. 9- 23 – Segundo Piso- Barrio Candelaria – **Telefax:** (098) 6365323
Email: personeria@orocue-casanare.gov.co



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

“Equidad para todos y compromiso con Orocué”





REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

10. 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 quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

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.
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 los 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@orocue-casanare.gov.co Teléfono: 6365323
 - Verbalmente en la oficina de la Personería Municipal ubicada en la Diagonal 4 No.9 – 23 Segundo Piso - Barrio La Candelaria de Orocué.



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

- **Oficina Competente:** Dentro de la estructura organizacional de la Personería Municipal serán las siguientes dependencias: La Secretaría de la Personería Municipal será la dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen en relación con el cumplimiento de la misión de la entidad.
 - La Personera Municipal será la encargada de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos.
- ✓ **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. Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, **quejas, denuncias y reclamos** e interponer recursos. Conforme al artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, los términos para resolver son:
- Para cualquier petición: **15 días** siguientes a la recepción.
 - Para la petición de documentos: **10 días** siguientes a la recepción.
 - Consultas de materias a su cargo: **30 días** siguientes a la recepción.
 - Peticiones entre autoridades: **10 días** siguientes a la recepción

Seguimiento

- ✓ Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.

Veedurías Ciudadanas

- ✓ Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- ✓ Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas.
- ✓ Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadanas.
- ✓ 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.²



REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO CASANARE
MUNICIPIO DE OROCUE
PERSONERIA MUNICIPAL

"Equidad para todos y compromiso con Orocué"

El presente Plan fue elaborado por la Personera Municipal de Orocué Casanare a los Treinta y un (31) días del mes de enero del año dos mil veintidós (2022).

FERNANDO ANDRES RONDON CHURION
Personero Municipal
(Original firmado)

VENUS CELMIRA OVIEDO GUATUME
Secretaria Personería
(Original firmado)