



SUS DERECHOS SON NUESTRA PRIORIDAD

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PARA LA VIGENCIA 2024

JORGE EMILIO DIAZ MARTINEZ
Personero Municipal de Sylvania

DAYANA ANDREA SANABRIA GUEVARA
**Auxiliar Administrativo Personería de
Sylvania**

Sylvania - Cundinamarca
Enero de 2024



TABLA DE CONTENIDO

- INTRODUCCIÓN
- MARCO NORMATIVO
- ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS
 - Visión
 - Misión
 - Valores
- OBJETIVOS
- ALCANCE DEL PLAN
- ACCIONES Y ESTRATEGIAS CONTRA LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN.
- MEDIDAS ANTITRAMITES
- MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO
- MAPA DE RIESGOS



INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Sylvania – Cundinamarca, en cumplimiento a lo establecido por el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, de la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, del Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y de la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, se permite poner a disposición toda la comunidad y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano para ser implementada en la entidad durante el año 2024.

Tomar medidas para mitigar los ambientes de corrupción hacen parte del tema de la Administración de Riesgos, que no es un tema nuevo para las entidades públicas, ya que las políticas de administración del riesgo son la mejor forma de prevenir distintas incidencias que pueden ocurrir y afectar el normal funcionamiento de la administración, con el fin de lograr de la manera más eficiente el cumplimiento de sus objetivos y estar preparados para enfrentar cualquier contingencia que se pueda presentar.

Dispone el artículo 73 de la ley 1474 de 2011 lo siguiente:

ARTÍCULO 73. PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO. Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)

Al ser la Personería entidad pública del orden municipal con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce funciones de control preventivo, corresponde al Personero y demás funcionarios, elaborar anualmente el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.



MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia
- Ley 80 de 1993 (Estatuto de Contratación Pública)
- Ley 87 de 1993 (Sistema Nacional de Control Interno)
- Ley 190 de 1995 (Moralidad en la Administración Pública)
- Ley 489 de 1998, art. 32 (Democratización de la Administración Pública)
- Ley 599 de 2000 (Código Penal)
- Ley 678 de 2001 (Acción de Repetición)
- Ley 1952 de 2019 (Código General Disciplinario)
- Ley 850 de 2003 (Veedurías Ciudadanas)
- Ley 1150 de 2007 (Medidas de eficiencia y transparencia en Contratación)
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Documento Conpes 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Antitramites)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)
- Decreto 1082 de 2015 (Decreto Único Reglamentario del sector Administrativo de Planeación Nacional)



ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

- **VISIÓN**

Para el año 2026 la Personería Municipal de Sylvania, será el pilar en la protección de los Derechos Fundamentales brindando garantías de respeto, atención y buen trato para todos los ciudadanos. La Personería Municipal, será el garante de la misión de las veedurías ciudadanas que desean el cuidado del tesoro público y la salvaguarda de los derechos fundamentales, dentro de la eficiencia y eficacia, buscando siempre una respuesta efectiva a sus peticiones.

- **MISIÓN**

Siendo la Personería Municipal de Sylvania– Cundinamarca, la representación del Ministerio Público dentro del territorio municipal como ente autónomo e independiente, el cual posee amplias competencias constitucionales y legales.

Las funciones de la Personería Municipal están orientadas al servicio de los diferentes grupos sociales y comunidad en general; por su naturaleza como Ministerio Público, la Personería de Sylvania es el ente rector en la protección inquebrantable de los derechos fundamentales; es la voz de la institucionalidad protectora de los intereses constitucionales basados en el respeto a la persona humana acatando la esencia del servicio público sin distinción alguna en forma y sentido.

Es deber de la Personería Municipal, vigilar el correcto proceder de los servidores públicos, siempre atenta a la protección del erario público, con funcionarios dispuestos a asesorar y ofrecer soluciones a las personas que deseen apoyo y acompañamiento en la implementación de una efectiva gobernanza dentro de principios éticos, de justicia, de igualdad, de equidad, de eficiencia, de respeto y de solidaridad.

- **VALORES**

- **COMPROMISO:** Disposición personal e institucional permanente para atender las funciones asignadas y contribuir al logro de los objetivos en términos de calidad y eficiencia. Fortalecimiento continuo de las competencias personales y profesionales para la eficaz prestación del servicio.
- **RESPECTO:** Consideración de las condiciones particulares y trato consecuente en la atención de requerimientos. Respuesta oportuna, precisa y suficiente a las solicitudes.
- **SOLIDARIDAD:** Articulación de esfuerzos en busca del bien común, actuación diligente y desinteresada para la defensa de los derechos de aquellos en situación de vulnerabilidad, indefensión o victimización.
- **RESPONSABILIDAD:** Obligación moral para realizar el trabajo de manera óptima y responder por los errores causados en el ejercicio de las funciones y tareas a cargo.

- **HONESTIDAD:** Cuando se está entre personas honestas cualquier proyecto humano se puede realizar y la confianza colectiva se transforma en una fuerza de gran valor.
- **TRANSPARENCIA:** Publicidad de la información oficial que garantice igualdad de condiciones a los interesados en el acceso a los servicios, la obtención de beneficios, la celebración de contratos, elaboración de informes de gestión y rendición de cuentas fortaleciendo el control social e institucional.
- **IMPARCIALIDAD:** Dar aplicación de la normatividad y prestar los servicios sin prevención alguna a favor o en contra de alguien.
- **IGUALDAD:** Reconocer en todos los ciudadanos los mismos derechos y obligaciones. Dar a los usuarios un trato sin distinciones, diferencias, ni privilegios.
- **EFICIENCIA:** Realizar la actividad dentro de los términos señalados por la ley, cumpliendo con las responsabilidades y funciones, empleando de la mejor manera los recursos disponibles.
- **CELERIDAD:** Realizar los trámites y resolver los problemas a la comunidad de forma rápida y oportuna.
- **BUENA FE:** En los procesos a cargo de la Personería se presumirá la buena fe del usuario como principio orientador al servicio.
- **MORALIDAD:** Conformidad de la actuación con los preceptos de la moral.
- **ECONOMÍA:** Adquirir y emplear los recursos al menor costo y mejor calidad.
- **PARTICIPACIÓN:** Facilitar la participación de la comunidad en el mejoramiento del servicio.
- **PUBLICIDAD:** Las determinaciones que produzca el despacho a excepción de las establecidas por ley son de público conocimiento.
- **LEALTAD:** Implica un alto sentido de compromiso que permite la constancia en el sentido de pertenecía con la Personería.
- **TOLERANCIA:** Es la expresión más clara del respeto por los demás, y como tal es un valor fundamental para la convivencia pacífica entre las personas. Tiene que ver con el reconocimiento de otros como seres humanos, con derecho a ser aceptados en su individualidad y su diferencia.



OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Objetivo General

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Sylvania para el año 2024 de conformidad con lo establecido por la Ley 1474 de 2011 y siguiendo los lineamientos de la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación.

Objetivos Específicos

- Identificar las causas que dan origen a las debilidades.
- Establecer las fortalezas para mitigar las debilidades.

ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo institucional. La Personería Municipal de Sylvania ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionador del que hacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para el cumplimiento de la misión de conformidad con el 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 en todos los ámbitos institucionales de la Entidad para mantener estándares de calidad y transparencia.

El Personero y la auxiliar administrativa darán estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta.

Acorde con lo establecido en el artículo 73 de la ley 1474 de 2011, el Plan está compuesto por cuatro componentes principales: El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; las medidas anti trámites; la rendición de cuentas y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

MAPA DE RIESGOS

1. Identificación de riesgos de corrupción

1.1 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.

1.2 Descripción específica del riesgo

Con el fin de hacer una descripción clara de los posibles riesgos y sin que su redacción de lugar a ambigüedades o confusiones se presenta una clasificación según las materias de que se tratan:

Jefe de la Entidad

- Concentración de Autoridad o Exceso de Poder.
- Extralimitación de Funciones.
- Ausencia de Canales de Comunicación.
- Amiguismo y Clientelismo.

Financieros (Presupuesto)

- Inclusión de gastos no autorizados.
- Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.
- Archivos contables con vacíos de información
- Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.
- Hacer avances presupuestales.

De Contratación

- Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados.
- Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.
- Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.
- Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.
- Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.
- Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.
- Urgencia manifiesta inexistente.
- Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.



- Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.
- No publicar los procesos de contratación en el portal www.contratos.gov.co o www.colombiacompra.gov.co.
- Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.

De información y documentación

- Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.
- Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.
- Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.
- Deficiencias en el manejo documental y de archivo.

De trámites y/o servicios internos y externos

- Cobro por realización del trámite, (Concusión).
- Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).
- Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.

Gestión Normativa

- Interpretación y uso de normas para favorecer intereses personales, políticos o de otro tipo.
- Alteración irregular de documentos públicos para beneficio personal o de un tercero.

Atención al Ciudadano

- Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.
- Inexistencia de Pagina Web de la Personería
- Desactualización y no publicación en la página web.
- Inexistencia de Buzón de Quejas, Sugerencias y Reclamos.

Participación Ciudadana

- Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- Inexistencia de Veedurías Ciudadanas en Personería
- No se permite la participación de la comunidad en la vigilancia y acompañamiento en las actividades de la entidad.

ACCIONES Y ESTRATEGIAS CONTRA LOS RIESGOS DE CORRUPCIÓN

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

Contar con un mapa de riesgos por procesos, donde los identifique, describa sus causas, los clasifique, los analice y efectúe una valoración de éstos, señalando los responsables del monitorio de tales riesgos y establece sus indicadores.

La Personería cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actos administrativos y actividades que se adelantan:



- a) Página web.
- b) Correo electrónico.
- c) Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos.
- d) Cartelera General del Despacho.

Para el año 2024 se tiene programado realizar distintas socializaciones y la divulgación permanente del Estatuto General Anticorrupción, para lo cual se gestionarán capacitaciones con instituciones educativas y/o entidades del orden departamental o nacional.

- En la oficina de Personería se encuentra disponible y al servicio de la ciudadanía un buzón de peticiones, quejas y reclamos para que los ciudadanos presenten sus solicitudes y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la Personería y otras entidades.
- Aplicar los Decretos 4085 de 2011; 4170 de 2011; y 4632 de 2011.
- Adoptar un manual de protocolos de seguridad que rijan las tecnologías de información y las comunicaciones corporativas.
- 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.
- Actualizar cada año las declaraciones de bienes y rentas de los funcionarios de la Personería y comprobar la veracidad de éstas.
- Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía una vez al año.
- Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la entidad las anomalías presentadas en la prestación del servicio por parte de funcionario de la entidad.
- Responder las peticiones y las tutelas interpuestas por los ciudadanos en el tiempo reglamentario.
- Promocionar la cultura de la legalidad tanto al interior como al exterior de la entidad.
- Propiciar la coordinación interinstitucional en la lucha contra la corrupción.
- Establecer un sistema de monitoreo del cumplimiento de las normas anticorrupción.
- Realizar las audiencias de adjudicación de contratos de manera pública y objetiva.
- Divulgar al interior de la entidad el presente Plan Anticorrupción, los actos administrativos, compromisos y protocolos éticos.



- Firmar con todos los servidores públicos de la Personería el compromiso de cumplimiento del principio de Buen Gobierno.
- Publicar en el sitio web o en la cartelera u otro medio de información el documento que contiene el Plan de Acción de la Personería para la vigencia fiscal 2024.
- Elaboración de informes sobre el funcionamiento y resultados del Sistema de Quejas y Reclamos.
- 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 -SECOP-, a través de la alcaldía municipal de Silvania.
- Se promulgará porque la ciudadanía y los particulares puedan participar en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes y sobre todo que garantice la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de los contratos que requiere la Personería Municipal con calidad, oportunidad, y eficacia.
- Se evaluará constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Personería ante terceros y se defenderá los intereses de la Personería Municipal ante las instancias judiciales.
- Todos los actos y actuaciones de los funcionarios de la Personería Municipal deberán ceñirse a los postulados de ética, transparencia, interés común; en consecuencia, el comportamiento de funcionarios y voluntarios deberán ir acompañados de actuaciones fundadas en principios tales como rectitud, lealtad, honestidad y transparencia.
- La contratación que realice la Personería debe estar ajustada a lo que establece para el efecto la Ley 80/93, los decretos que la reglamentan y la actual Ley 1474/11; primando en todas y cada una de las actividades de tipo contractual, administrativo y financiero, los principios de obligatoriedad, igualdad, transparencia, economía y responsabilidad, reglas de oro para la contratación pública.
- Capacitar a los servidores públicos de la Personería sobre la normatividad vigente en materia de lucha contra la corrupción, Políticas anti trámites y atención al ciudadano.
- Implementación del Código de Ética y de Buen Gobierno.
- Mejoramiento de los procesos internos de comunicación con el fin de hacer más eficiente la atención de los ciudadanos.



Las acciones estarán bajo la dirección y responsabilidad del Personero Municipal quien presentará al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.

MEDIDAS ANTITRÁMITE

La política de racionalización de trámites busca facilitar el acceso a los servicios que brinda la administración 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 Entidad, 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.

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 para la Personería.

Estrategia: Actualización de Reglamentos, Manuales y Procesos:

Actualizar los manuales de procesos y procedimientos que existan en la Personería.

Actualizar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

Estrategia: Democratización de la Administración Pública

Poner en funcionamiento el sitio Web de la Personería a través de la página web del Municipio de Silvania – órganos de control del programa de Gobierno en Línea.

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 tramites 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”*

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 del Despacho 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 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 o que se radican en la Secretaría del Despacho.
- Se evitará reproducir copias de documentos que puedan ser enviados por correo electrónico a los ciudadanos que los soliciten.

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 y la Administración Municipal para colaborar armónicamente en la expedición de

documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

Estrategia: Fortalecimiento y simplificación de otros trámites

- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para la solicitud de licencias temporales no remuneradas y su otorgamiento.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los fallos sancionatorios emitidos por los Organismos de Control.
- Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite a las solicitudes de permisos, licencias y vacaciones de la secretaria del despacho.
- 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.

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 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.

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”*.

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.

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 y mantener actualizada el espacio Web.
- Establecer como correo electrónico institucional de la Personería personeria@silvania-cundinamarca.gov.co
- Medir la satisfacción del ciudadano en relación con los trámites y servicios que presta la Entidad a través de encuestas.
- Identificar necesidades, expectativas e intereses del ciudadano para gestionar la atención adecuada y oportuna.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
 - Derechos de los usuarios y medios para garantizarlos.
 - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
 - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
 - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.



- Horarios y puntos de atención.
- Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

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:

Los ciudadanos 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.

- *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@silvania-cundinamarca.gov.co
- Teléfono: 314 4249884



- Correo Certificado: dirección diagonal 10 No 6-04 piso 2 Palacio Municipal de Silvania – Cundinamarca.
- Verbalmente en la oficina de la Secretaría de la Personería ubicada en la dirección diagonal 10 No. 6-04 piso 2 Palacio Municipal de Silvania – Cundinamarca, la cual debe ser registrada en el libro Atención al Ciudadano.
- Por escrito en la oficina de la Secretaria de Personería ubicada en la dirección 10 No. 6-04 piso 2 Palacio Municipal de Silvania – Cundinamarca.
- Oficina Competente: Dentro de la estructura organizacional de la Personería serán las siguientes dependencias:
- La Secretaria del despacho será la 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.
- El Personero Municipal será el encargado de resolver las solicitudes, quejas y reclamos que sean radicadas por los ciudadanos en los términos legales.

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, e interponer recursos.

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, los términos para resolver son:

- Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.
- Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
- Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

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.

Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

Disponer de un registro público sobre los derechos de petición de acuerdo con Circular Externa N° 001 del 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de Control Interno de las Entidades del orden nacional y territorial.

Elaborar semestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Personería y racionalizar el uso de los recursos.

Veedurías Ciudadanas:

- Incentivar la creación y registro 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.

JORGE EMILIO DIAZ MARTINEZ
Personero Municipal de Silvania