



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO
2021

ANA MARIA AGUIRRE BETANCUR
PERSONERA MUNICIPAL
2020 - 2024

1. PRESENTACIÓN

La Personería Municipal de Rionegro, en cumplimiento a lo establecido en la Ley 1474 de 2011 y el Decreto 2641 de 2012, adopta el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano – PAAC- para la vigencia 2021, como herramienta preventiva del control de la gestión en aras de implementar una estrategia institucional orientada al cumplimiento de fines esenciales como la eficacia, eficiencia, oportunidad, economía, transparencia, celeridad, neutralidad y lucha contra la corrupción en el marco de la gestión pública y en corresponsabilidad a las funciones que le atribuye a la Personería Municipal velar por el tesoro público y defender los intereses de la sociedad.

Teniendo en cuenta lo anterior la Personería Municipal de Rionegro siguiendo los lineamientos de la Presidencia de la Republica presenta su Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano con sus respectivas actividades, responsables, metas y fecha de inicio y finalización y sus seis (6) componentes: Gestión del riesgo de corrupción, racionalización de trámites, rendición de cuentas, atención a la ciudadanía, transparencia, acceso a la información pública e iniciativas adicionales de lucha contra la corrupción.

2. NATURALEZA DE LA ENTIDAD

La Personería Municipal de Rionegro es una entidad de control administrativo que ejerce funciones de Ministerio Público con fundamento en la Constitución Política y la Ley; le corresponde la guarda y promoción de los Derechos Humanos, la protección del interés Público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas Municipales. Igualmente vela porque la Administración Pública, sea diligente y eficiente.

2.1 MISIÓN

La Personería de Rionegro es una entidad especial del orden municipal que trabaja por la guarda, promoción, difusión y defensa de los Derechos Humanos; la protección del interés público y la vigilancia de la conducta oficial; promueve el

ejercicio de las libertades civiles, los deberes y derechos por un orden justo de convivencia.

2.2 VISIÓN

La Personería de Rionegro, en el año 2025, espera ser reconocida por sus altos índices de satisfacción en la comunidad Rionegrera y demás partes interesadas con las que se relaciona, siendo un referente por su gestión en el Oriente Antioqueño para la promoción y defensa de los Derechos Humanos.

2.3 POLÍTICA DE CALIDAD

Garantizar la protección, promoción y divulgación del ejercicio pleno de los derechos humanos, la vigilancia de la conducta oficial y la protección del interés público en la comunidad Rionegrera, buscando la excelencia de nuestros servicios y la completa satisfacción del usuario frente a sus requisitos y expectativas, garantizando la mejora continua de nuestro Sistema de Gestión de la Calidad, sustentado en el desarrollo del recurso humano y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

2.4 OBJETIVOS DE CALIDAD

- Satisfacer las necesidades de las partes interesadas.
- Asegurar que la programación y ejecución de los recursos financieros refleje los lineamientos estratégicos de la Personería y sus políticas.
- Realizar acciones que garanticen la protección de los derechos humanos, la defensa del interés público y la vigilancia de la conducta oficial.
- Realizar el seguimiento de la normatividad legal vigente.
- Garantizar la mejora continua de Sistema de Gestión de la Calidad.

3. LINEAMIENTOS NORMATIVOS

La Personería Municipal de Rionegro adopta para la vigencia 2021, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, bajo el siguiente marco normativo:

REFERENTE NORMATIVO	TEMÁTICA
Ley 1474 de 2011-. Art. 73	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 1081 de 2015 -. Arts. 2.1.4.1 y siguientes	Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. y señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción la contenida en el documento “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Ley 2052 de 2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones
Ley 1757 de 2015	La estrategia de rendición de cuentas hace parte del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Ley 1712 de 2014 –. Art. 9	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.
----------------------------	---

4. OBJETIVO GENERAL

Definir las actividades, mecanismos y herramientas eficientes en materia de tratamiento de riesgos de corrupción y fortalecimiento de la transparencia.

4.1 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Implementar estrategias y procedimientos para la mejora en la atención al ciudadano
- Identificar e implementar acciones de racionalización de trámites para favorecer la relación con la ciudadanía.
- Garantizar la atención a la ciudadanía de manera oportuna, con calidad y efectiva.
- Garantizar el derecho de acceso a la información pública y sus instrumentos de gestión de información.

5. COMPONENTES PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO



El alcance de cada uno de los componentes del plan se describe a continuación:

- **Gestión del riesgo de corrupción:** Herramienta que le permite a la entidad identificar, analizar y controlar los posibles hechos generadores de corrupción, tanto internos como externos. A partir de la determinación de los posibles riesgos de actos de corrupción, causas y consecuencias para establecer medidas orientadas a controlarlos.

- **Racionalización de Trámites:** le permite a las entidades simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites, acercando el ciudadano a los servicios que presta el estado: disminución de barreras de acceso, actualización de información de consulta ciudadana y simplificación de trámites de la mano del ciudadano.
- **Rendición de cuentas:** Busca la adopción de un proceso transversal permanente de interacción entre entidades y ciudadanos: generación de diálogos focalizados, que atiendan las necesidades de la población.
- **Mecanismos para la mejorar la atención al ciudadano:** centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública: consolidación de una cultura de servicio al ciudadano, que permita incorporar acciones transversales que impacte a la ciudadanía.
- **Mecanismos para la transparencia y el acceso a la información:** Garantía del acceso a la información pública: consultas de acceso a la información pública, actualización de canales de acceso ciudadano.
- **Iniciativas adicionales:** Integridad Pública: promueve que el interés general prevalezca en los comportamientos y decisiones de los servidores.

VALORES DE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE RIONEGRO:

- **Servicio:** Los servidores públicos de la personería de Rionegro trabajan con actitud, convencimiento y calidez, buscando soluciones eficaces a las necesidades de los usuarios.
- **Respeto:** Los servidores públicos de la personería de Rionegro reconocen, valoran y tratan de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

- **Justicia:** La personería de Rionegro actúa con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Honestidad:** La personería de Rionegro actúa siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo las obligaciones con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Diligencia:** los servidores públicos de la personería de Rionegro cumplen con sus deberes, funciones y responsabilidades de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar los recursos del estado.
- **Igualdad:** La personería de Rionegro es una entidad garantista de los derechos humanos, que propende por la no discriminación, la inclusión, y el respeto por las minorías, en condiciones de equidad y justicia social.

6. METODOLOGÍA

Para la elaboración de este plan, la Personería Municipal de Rionegro, sigue los procesos lineales establecidos en el artículo 73 de la Ley 1474 que establecen:

Artículo 73. *Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012. 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.*

El programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción señalará una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la señalada estrategia.

Parágrafo. En aquellas entidades donde se tenga implementado un sistema integral de administración de riesgos, se podrá validar la metodología de este sistema con la definida por el Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción.

7. SEGUIMIENTO

Conforme a lo establecido en la normatividad legal vigente a la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción, se realizará seguimiento tres (3) veces al año:

- 1.** Con corte al 30 de abril. Publicación diez (10) primeros días hábiles de mayo.
- 2.** Con corte al 31 de agosto. Publicación diez (10) primeros días hábiles de septiembre.
- 3.** Con corte al 31 de diciembre. Publicación diez (10) primeros días hábiles de enero.

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 1: GESTIÓN DE RIESGO DE CORRUPCIÓN - MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN

BCOMPONENTE / PROCESO	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente / proceso 1 Política de Administración	1.2	Actualizar y socializar la política de Administración del Riesgo	Política actualizada, socializada y publicada	Personero municipal, profesional de planeación estratégica	31/07/2021
	1.3	Implementar La Política de administración del riesgo definida	Política implementada 100%	Personero municipal, profesional de planeación estratégica	31/12/2021
	1.4	Realizar seguimiento a la Política de Administración del Riesgo	seguimiento realizado	Personero municipal, profesional de planeación estratégica	ABRIL 2021 AGOSTO 2021 DICIEMBRE 2021
Subcomponente / proceso 2 Construcción del Mapa de Riesgos de Corrupción	2.1	Elaborar mapa de riesgos de Corrupción	Mapa de riesgos de corrupción	Personero municipal	31/01/2021
Subcomponente / proceso 3 Consulta y divulgación	3.1	Divulgación del mapa de riesgos de corrupción	Mapa de riesgos de corrupción publicado en la Página web de la entidad	Líder de comunicaciones	31/01/2021
Subcomponente / proceso 4 Monitoreo y revisión	4.1	Realizar monitoreo y revisión periódica al Mapa de riesgos de corrupción por parte de los líderes de procesos y si es necesario hacer los ajustes pertinentes.	Evidencias del monitoreo, mapa de riesgos vigente	Líderes de procesos	ABRIL 2021 AGOSTO 2021 DICIEMBRE 2021
Subcomponente / proceso 5 Seguimiento	5.1	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 30 de abril de 2020	Primer Informe de seguimiento publicado	Personera Municipal	10/05/2021
	5.2	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 31 de agosto de 2020	Segundo Informe de seguimiento publicado	Personera Municipal	14/09/2021
	5.3	Realizar el seguimiento al Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y Mapa de riesgos de corrupción con corte a 31 diciembre de 2020	Tercer Informe de seguimiento publicado	Personera Municipal	31/12/2021

DATOS TRÁMITES A RACIONALIZAR				ACCIONES DE RACIONALIZACIÓN A DESARROLLAR				PLAN DE EJECUCIÓN			
Tipo	Número	Nombre	Estado	Situación actual	Mejora por implementar	Beneficio al ciudadano o	Tipo racionalización	Acciones racionalización	Fecha inicio	Fecha final racionaliz	Responsable
Único	68754	Inscripción y registro de veedurías Ciudadana y red de Veedurías	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos	1/01/2020	30/12/2021	Personero Delegado en asuntos Penales y el Interés Público
Único	68755	Orientación y seguimiento a derechos de petición	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos	1/01/2020	30/12/2021	Personeros Delegados
Único	68756	Declaración de Víctima del Conflicto Armado	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos	1/01/2020	30/12/2021	Personero Delegado en Derechos Humanos
Único	68757	Asistencia Jurídica	Inscrito	Actualmente esta vigente el procedimiento de registro	Revisar que documentación se puede hacer llegar a través de medios electrónicos	disminución de documentos y ahorro de tiempo	Administrativa	Optimización de los canales de información electrónicos	1/01/2020	30/12/2021	Personeros Delegados

COMPONENTE 3: RENDICIÓN DE CUENTAS

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Información de calidad y en lenguaje comprensible	1	Producir contenidos comprensibles, actualizados y completos a los diferentes grupos de interés	Piezas de comunicación	Comunicador	Enero - diciembre 2021
	1	Recolección de información para rendición de cuentas	Informe de rendición de cuentas	Personera Municipal - Profesional de Planeación Estratégica	Enero - diciembre 2021
	1	Realizar divulgación del informe de rendición de cuentas a los grupos de interés	Piezas de comunicación	Comunicadora	Diciembre de 2021
Subcomponente 2 Diálogo de doble vía con las personas y sus organizaciones	2	Generar espacios de diálogo participativo con los grupos de valor en la rendición de cuentas públicas	Evento de rendición de cuentas públicas	Personera municipal, comunicadora	Diciembre de 2021
Subcomponente 3 Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3	Recepción de observaciones, críticas y recomendaciones de los grupos de interés participantes de la rendición de cuentas	matriz consolidada de observaciones, críticas y recomendaciones de los asistentes a la rendición de cuentas	Personera Municipal Comunicador	Diciembre de 2021
	3	Respuesta a las observaciones críticas y recomendaciones	Registro de respuestas	Personera Municipal y personeros delegados	Diciembre de 2021
Subcomponente 4 Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4	Realizar un informe de las conclusiones de evento la rendición de cuentas	Informe	Personera Municipal	Diciembre de 2021

COMPONENTE 4: ATENCIÓN AL CIUDADANO

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Procedimiento establecido para el trámite de las PQRSF	Revisión y actualización del procedimiento	Profesional en planeación estratégica	dic-21
	1.3	Adopción y socialización del protocolo de servicio al ciudadano	protocolo adoptado y socializado	Profesional en planeación estratégica	30 de Abril de 2021
	1.4	Seguimiento a la implementación del protocolo de servicio al ciudadano	informe de seguimiento	Profesional en planeación estratégica	31 de Agosto de 2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2,1	Realizar capacitaciones al interior de la entidad sobre: recepción y tiempos de respuesta de PQRSF, protocolos de servicios y servicio al ciudadano.	Capacitaciones realizadas	Profesional en planeación estratégica	dic-21
	2,2	Trámite de las PQRSF	análisis de la PQRSF y trámite correspondiente	Secretaria ejecutiva	Permanente
	2,3	Realizar la encuesta de satisfacción de usuarios	Informe de la encuesta de satisfacción de usuarios	Profesional en planeación estratégica	Permanente
	2,4	Publicar en la pagina web y/o redes sociales información relevante en materia de atención a usuarios	Información publicada	Líderes de procesos misionales - comunicador	permanente
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias del personal con capacitación en servicio al usuario, verificar su inclusión en el Plan de Capacitación	Capacitaciones realizadas	Profesional en planeación estratégica	dic-21
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1	Informe del análisis del trámite de las PQRSF	Informe realizado de PQRSF	Profesional en planeación estratégica	Semestral
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Análisis del informe de la encuesta de satisfacción de usuarios	Plan de mejoramiento	Profesional en planeación estratégica	Semestral

COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO DE LA INFORMACIÓN

UBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA	
Subcomponente 1 Lineamientos de Transparencia Activa	1,1	Verificar la información institucional registrada en el enlace de transparencia y acceso a la información frente a la normativa vigente.	Información actualizada y publicada	Lider de comunicaciones	29 de Julio de 2021
	1.2	Mantener actualizada la información relacionada con "Transparencia y Acceso a la Información Pública.	Información pública nacional disponible	todas la dependencias	permanente
Subcomponente 2 Lineamientos de Transparencia Pasiva	2.1	Divulgar los canales a través de los cuales se accede a la información pública de la Personería de Rionegro	Canales de atención divulgados	Lider de comunicaciones	permanente
Subcomponente 3 Elaboración de los Instrumentos de Gestión de la Información	3.1	Socializar al interior de la Entidad los instrumentos para divulgar la información institucional	Registro de la socialización	Líder de comunicaciones	30 de Abril de 2021
	3,2	Uso de la herramienta QF document	Acceso de todo el personal	Líderes de los procesos	Permanente
	3,3	Revisar y actualizar el Índice de Información Clasificada y Reservada	Registro de la revisión y actualización (que se actualizo)	Lideres de los procesos	dic-21
Subcomponente 4 Criterio diferencial	4.1	Evaluar la posibilidad de adecuación de los medios electrónicos que facilite el acceso a personas con discapacidad	Valoración realizada	Personero Municipal, líder de comunicaciones	dic-21
Subcomponente 5 Monitoreo del Acceso a la Información Pública	5.1	Realizar el informe de solicitudes de acceso a la información pública	Informe de solicitudes de acceso a la información	Personera Municipal	semestral



PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

COMPONENTE 6: INICIATIVAS ADICIONALES

	ACTIVIDADES	META O PRODUCTO	RESPONSABLE	FECHA PROGRAMADA
1,1	Actualizar el código de ética existente a código de integridad	Código de integridad actualizado y aprobado	Profesional de Planeación Estratégica	30 de Abril de 2021
1,2	socializar el código de integridad a todos los funcionarios de la Entidad	Socializar el código de integridad	Profesional de Planeación Estratégica	31 de mayo de 2021

Ana María Aguirre B

ANA MARIA AGUIRRE BETANCUR
PERSONERA MUNICIPAL

Proyectó: Leidy Johanna Mora Olaya

Revisó y Aprobó: Ana María Aguirre Betancur