

PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2022

**PERSONERÍA DISTRITAL DE
RIOHACHA - LA GUAJIRA**

**YEISON DAVID DELUQUE GUERRA
PERSONERO DISTRITAL**

**RIOHACHA - LA GUAJIRA
ENERO 2022**



R E S O L U C I Ó N N ° 0 2 0
(31 de enero de 2022)

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DA CUMPLIMIENTO A LA LEY 1474 DE 2011 Y SE APRUEBA Y ADOPTA EL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DE LA PERSONERÍA DISTRITAL DE RIOHACHA, LA GUAJIRA, PARA LA VIGENCIA DEL AÑO 2022”

EL SUSCRITO PERSONERO DISTRITAL DE RIOHACHA - LA GUAJIRA, en ejercicio de sus Facultades Constitucionales, Legales y Reglamentarias, y en especial las que le confiere la Ley 136 de 1994, el Artículo 73 y siguientes de la Ley 1474 de 2011 y el Decreto Nacional 2641 de 2012, y,

C O N S I D E R A N D O

- ✓ Que el 12 de julio de 2011, el Presidente de la República sancionó la Ley 1474 de 2011 “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- ✓ Que en virtud de lo previsto en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, “cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano”.
- ✓ Que igualmente el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, establece que “en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad”.
- ✓ Que el mejoramiento continuo de la Administración Pública se basa, entre otros aspectos, en el fortalecimiento de herramientas de gestión y en la coordinación interinstitucional que facilita la implementación de las políticas públicas, mediante la ejecución de planes, programas y proyectos.
- ✓ Que la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, debe acoger el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano que regirá la entidad durante la Vigencia 2022, como herramienta fundamental para mitigar los Riesgos de Corrupción que se puedan llegar a presentar en la Personería Distrital.
- ✓ Que el señor Personero considera pertinente, procedente y oportuno aprobar dicho plan.
- ✓ En mérito de lo anterior expuesto,

R E S U E L V E

ARTÍCULO PRIMERO. Aprobar y adoptar el PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO para la Vigencia del año 2022, contenido en el documento anexo a la presente Resolución de fecha 31 de enero de 2022, el cual forma parte integral del presente Acto Administrativo.

PARÁGRAFO. El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano aprobado en este Artículo está integrado por los siguientes componentes: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las Medidas para Controlarlos; (ii) las Medidas Anti trámites de la Entidad; (iii) la Rendición de Cuentas y (iv) los Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano.

ARTÍCULO SEGUNDO. Para el cabal cumplimiento y desarrollo del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Personería Distrital es la responsable de que las acciones para el logro de las metas se lleven a cabo y contará con el apoyo y colaboración permanente en todas las áreas y por todos los servidores públicos de la Entidad.

ARTÍCULO TERCERO. El presente Plan será de carácter obligatorio y deberá utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la Personería Distrital para mantener estándares de calidad y transparencia.

ARTÍCULO CUARTO. Todos los empleados y contratistas de la Personería Distrital darán estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta al tenor de lo dispuesto por el Artículo 34 y siguientes del Código Disciplinario Único.

ARTÍCULO QUINTO. La Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, está en contra de toda práctica corrupta y para impedir, prevenir y combatir estos fenómenos, adopta como mínimo las siguientes medidas:

- a) Guiar sus actuaciones orientado por los valores éticos que rigen la Entidad.
- b) Dar publicidad a la promulgación de normas éticas y advertir sobre la determinación inquebrantable de cumplirlas en el giro ordinario de sus actividades.
- c) Promover la suscripción de pactos de integridad y transparencia en su interior y con otros entes.
- d) Garantizar que todos los procedimientos sean claros, equitativos, viables y transparentes.
- e) Denunciar las conductas irregulares, tanto para que las entidades competentes conozcan de los hechos, como para que la sociedad esté al tanto del comportamiento de sus servidores públicos.
- f) Capacitar al personal en materia de ética ciudadana y responsabilidad social en todos los niveles.
- g) Efectuar la rendición de cuentas a los organismos de control.
- h) Garantizar la disposición al público de la información no confidencial de la entidad.
- i) En materia de contratación, implementar y adoptar las normas vigentes; publicar la contratación de servicios y de adquisición de bienes de acuerdo con lo prescrito por la legislación vigente y el presente Plan y establecer mecanismos de seguimiento a los contratos.

ARTÍCULO SEXTO. La Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, a fin de combatir la corrupción, se compromete a mejorar los sistemas de comunicación e información, sosteniendo una información fluida con otras instituciones públicas, privadas y gremiales, y estableciendo pactos éticos frente al desempeño de la función administrativa y la contratación estatal, con el objetivo de construir cadenas éticas que vayan configurando unas buenas prácticas de integridad, transparencia y eficiencia en el ejercicio de la función pública.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Notifíquese la presente resolución a todos los empleados de la Personería Distrital y dispóngase su publicación en la página web de la Corporación o en su defecto en la página web de la administración Distrital, la Cartelera de la entidad y demás medios de comunicación disponibles.

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

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en el Despacho de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, a los treinta y un (31) días del mes de enero de dos mil veintidós (2022).

ORIGINAL FIRMADO
YEISON DAVID DELUQUE GUERRA
Personero Distrital de Riohacha



1. INTRODUCCIÓN

La Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, como agente del Ministerio Público, está comprometida en la defensa y guarda de los Derechos Humanos, la protección del interés público y la vigilancia de la conducta de quienes desempeñan funciones públicas.

En cumplimiento del Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, 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, quiere poner a disposición y en conocimiento de toda la ciudadanía y demás autoridades públicas la estrategia de Lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano que ha sido elaborada y viabilizada por la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, para ser implementada durante el año 2022.

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 L474 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. (...)

A la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira como una entidad descentralizada del orden Municipal con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce funciones normativas y de control, le corresponde elaborar anualmente el presente Plan, el cual estará compuesto por cuatro componentes principales: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (ii) las medidas anti trámites de la entidad; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.



Además de los cuatro componentes señalados, este Plan incluye las estrategias encaminadas al fomento de la participación ciudadana, la transparencia y eficiencia en el uso de los recursos físicos, financieros, tecnológicos y de talento humano, con el fin de visibilizar el accionar de la Entidad.

El riesgo es un concepto que se puede considerar fundamental, por su vínculo con todo el quehacer pues se puede afirmar que no hay actividad en la vida que no incluya un riesgo, por eso es nuestro deber tomar medidas que permitan disminuirlos e inclusive eliminarlos, con el fin de evitar toda posibilidad de eventos que puedan entorpecer o impedir el normal desarrollo de las funciones de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, y afectar el logro de sus objetivos.

Por último, el presente plan también busca generar confianza en la ciudadanía para que pueda participar e intervenir en la administración pública, ya que la estructura del estado está al servicio de los ciudadanos para la efectividad de sus derechos. Para esto la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, ha definido acciones que busquen el desarrollo de una gestión transparente e integra al servicio del ciudadano y la participación de la sociedad civil en todo nuestro accionar administrativo y de control.

Personería Distrital
Riohacha - La Guajira
2022

1. FUNDAMENTO LEGAL

DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
Constitución Política	Constitución Política de 1991
Ley 87 de 1993	Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del Estado y se dictan otras disposiciones
Ley 134 de 1994	Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana
Ley 136 de 1994	Por la cual se dictan normas tendientes a modernizar la organización y el funcionamiento de los municipios
Ley 142 de 1994	Por la cual se establece el régimen de los servicios públicos domiciliarios y se dictan otras disposiciones
Ley 190 de 1995	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa
Ley 489 de 1998	Rendición de cuentas
Ley 594 de 2000	Por la cual se dicta la Ley General de Archivos
Ley 599 de 2000	Código Penal
Ley 600 de 2000	Código de Procedimiento Penal
Ley 734 de 2002	Por la cual se expide el Código Único Disciplinario
Ley 850 de 2003	Por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas
Ley 906 de 2004	Sistema Penal Acusatorio
Ley 962 de 2005	Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Ley 1955 de 2019	Por el cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad"
Resolución 484 de 2005	Competencias Ministerio Público
Decreto 2150 de 1995	Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública
Decreto 2170 de 2002	Por el cual se reglamenta la Ley 80 de 1993, se modifica el Decreto 855 de 1994 y se dictan otras disposiciones en aplicación de la Ley 527 de 1999
Decreto 1151 de 2008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia, se reglamenta parcialmente la Ley 962 de 2005, y se dictan otras disposiciones
Directiva Presidencial 12 de 2002	Lucha contra la corrupción en la contratación estatal
Directiva Presidencial 09 de 1999	Lineamientos para la implementación de la política de Lucha Contra la Corrupción
Ley 617 de 2000	Financiación para las Personerías Municipales
Ley 1098 de 2006	Código de la Infancia y la Adolescencia
Ley 387 de 1997	Desplazamiento Forzado
Ley 294 de 1996	Violencia intrafamiliar
Ley 575 de 2000	Violencia Intrafamiliar

DESCRIPCIÓN	CONTENIDO
Ley 192 de 1994	Servicios Públicos Domiciliarios
Ley 388 de 1997	Desarrollo Urbano
Ley 99 de 1993	Protección medio ambiente
Ley 906 de 2004	Ministerio Publico en lo penal Personerías
Ley 909 de 2004	Empleo Público y carrera administrativa
Decreto 785 de 2005	Clasificación estructura administrativa código: niveles
Decreto 2772 de 2005	Competencias Laborales comportamentales
Decreto 1599 de 2004	Modelo Estándar de Control Interno MECI
Decreto 872 de 2003	Sistema de Gestión de calidad sector publico
Ley 1437 de 2011	Por la cual se reglamenta el código administrativo y de lo contencioso administrativo
Ley 1448 de 2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones
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 Sistema de Gestión de calidad sector publico
Decreto 124 de 2016	"Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 de Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano"
Ley 1755 de 2015	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título de Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

2. ELEMENTOS ESTRATÉGICOS CORPORATIVOS

2.1. VISIÓN

¿QUE QUEREMOS SER?

Ser reconocidos en el Distrito de Riohacha como líder en la defensa de los derechos fundamentales, así como en la gestión eficiente, eficaz, confiable y transparente en el cumplimiento de las funciones constitucionales encomendadas capaces de cumplir a cabalidad los fines del estado social de derecho y con proyección a ser un referente a nivel departamental y nacional.

2.2. MISIÓN

¿QUIENES SOMOS?

Como agente del Ministerio Público la Personería Distrital de Riohacha se encarga de asegurar el respeto de las reglas de la democracia, el respeto de la dignidad humana, sin distinción de ningún tipo, velar por la guarda y promoción de los derechos humanos, la protección del interés público, la conservación del medio ambiente y la vigilancia de la conducta oficial de los servidores públicos, con el propósito de contribuir al logro de los fines del estado social de derecho consagrados en la constitución de 1991.

2.3. VALORES

- ✓ **MORALIDAD:** Conjunto de principios, valores y virtudes fundamentales, aceptados por la generalidad de los individuos, que deben informar permanentemente las actuaciones del Estado, a través de sus organismos y agentes. Lo anterior con el fin de lograr la convivencia de sus miembros de manera libre, digna y respetuosa, así como la realización de sus servidores tanto en el plano individual como en su ser o dimensión social.
- ✓ **ECONOMÍA Y CELERIDAD:** Las normas de procedimiento deben utilizarse para agilizar las decisiones, trámite y gestión suprimiendo pasos innecesarios.
- ✓ **IMPARCIALIDAD:** Falta de designio anticipado o de prevención a favor o en contra de personas o cosas, que permiten juzgar o proceder con rectitud. La neutralidad del funcionario garantiza la recta aplicación de las normas, sus juicios deben ser objetivos y no tener en cuenta sus propios intereses o los de sus allegados.
- ✓ **EFICACIA:** El servidor público demostrará capacidad para obrar y capacidad de acción para hacer efectivas sus funciones y así mismo los objetivos del plan de desarrollo.

- ✓ **EFICIENCIA:** Los servidores públicos de la Personería Municipal de Fonseca La Guajira, dispondrán sus actuaciones con la facultad de lograr un efecto determinado, con la capacidad de acción para lograr un propósito con el menor uso de los recursos dispuestos para tal fin.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Obligación de responder por los propios actos. Capacidad para reconocer y hacerse cargo de las consecuencias de las propias acciones.
- ✓ **TRANSPARENCIA:** La Personería Municipal de Fonseca La Guajira, actúa y comunica abiertamente a la ciudadanía las acciones de su gestión y los efectos potenciales de estas acciones. De esta forma, todas las relaciones y decisiones que establezca y tome la Entidad serán aceptables públicamente. La Personería Municipal de Fonseca La Guajira, maneja su información de forma abierta para todos los servidores públicos y ciudadanos, de manera que se asegure una constante retroalimentación y se garantice el derecho del control ciudadano a la gestión.
- ✓ **CONFIANZA:** Esperanza firme que se tiene en una persona o cosa. Es el resultado del juicio que se hace sobre una persona para asumirla como veraz, como competente, o como interesada en el bienestar de uno mismo.
- ✓ **RECTITUD:** Los servidores públicos de la Personería Municipal actúan con prudencia, de manera que buscan construir acuerdos que permitan equilibrar los diversos intereses expresados por los diferentes sectores de la comunidad, siempre buscando el interés público y el cumplimiento de los fines sociales del Estado.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Es cumplir debidamente las funciones, tareas, responsabilidades y competencias del empleo y asumir las consecuencias de las decisiones, actos u omisiones.

3. OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

3.1. OBJETIVO GENERAL

Adoptar el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira para el año 2022 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, fijados mediante el Decreto Nacional 2641 de 2012 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.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✓ Prevenir eventos de corrupción al interior de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, durante la vigencia 2022.
- ✓ Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- ✓ 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.
- ✓ Identificar las causas que provocan las debilidades detectadas
- ✓ Promover herramientas tendientes a la prevención y disminución de actos de corrupción en articulación con las instituciones públicas, la empresa privada, la ciudadanía, los medios de comunicación y las organizaciones de la sociedad civil.
- ✓ Identificar las acciones de mejoramiento a aplicar.
- ✓ Mejorar la atención al usuario y la prestación de los servicios.
- ✓ Promover la cultura de la legalidad en la comunidad, generando espacio de trabajo conjunto con los diferentes órganos.
- ✓ Poner a funcionar el buzón de sugerencias, quejas y reclamos de la entidad.
- ✓ Establecer mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ Articular medios de interacción con la comunidad, de participación ciudadana y acceso a la información.

4. METODOLOGÍA

Para la realización del presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano se adelantaron las siguientes actividades:

- ✓ Definición del equipo de trabajo encargado: Se dispuso que la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira se encargarían del diagnóstico y elaboración del presente Plan como parte integral de sus funciones administrativas.
- ✓ Convocatoria de Reuniones de Trabajo: El equipo de trabajo realizó reuniones internas para socializar la metodología a aplicar en el desarrollo del proceso de elaboración, las normas que regulan el trámite y el cronograma del proceso.
- ✓ Realización de jornadas de trabajo: El Personero Distrital y los auxiliares administrativos de la Personería Distrital, se reunieron en varias ocasiones para trabajar sobre distintos elementos del plan como la identificación de debilidades, riesgos y fortalezas, también para recordar elementos fundamentales como la visión, misión, valores, etc.
- ✓ Identificación de los riesgos de corrupción: La Personería Distrital de Riohacha - La Guajira adelanto reuniones tendientes a identificar los riesgos de corrupción que posiblemente pueden estar presentes al interior de la Entidad.
- ✓ Detección de las principales causas de corrupción: Se diagnosticaron los riesgos identificados y se establecieron sus posibles causas.
- ✓ Propuestas de las acciones de mejora y estrategias anticorrupción: Se propusieron por los miembros del equipo de trabajo las distintas estrategias que se adelantarán en el 2022 para mitigar los riesgos de corrupción y mejorar la atención a los ciudadanos.
- ✓ Diseño del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- ✓ Asignación de responsables de seguimiento y evaluación del Plan.

5. ALCANCE DEL PLAN

El presente Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano es un documento de gestión institucional para fortalecer el trabajo y dar un marco de referencia para el buen Gobierno de nuestro Distrito, la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira ha querido, además de cumplir con los requerimientos de la Ley 1474 de 2011, establecer un marco direccionador del quehacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad al Marco Legal aplicable a la Gestión Pública.

Por ser una herramienta fundamental para contrarrestar los riesgos de corrupción el presente Plan debe ser de carácter obligatorio y debe utilizarse de manera permanente en todos los ámbitos institucionales de la Personería Distrital para mantener estándares de calidad y transparencia.

La Personería Distrital de Riohacha - La Guajira dará estricto cumplimiento a lo dispuesto en el presente Plan y su desatención será considerada como causal de mala conducta al tenor de lo dispuesto por el Artículo 34 y siguientes del Código Disciplinario Único.

6. DIAGNOSTICO GENERAL PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN

Como mecanismo previo para orientar la elaboración del Plan Anticorrupción, el equipo de trabajo se reunió para hacer un diagnóstico general de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, con el fin de identificar a groso modo las debilidades y las fortalezas, según sean internas o externas a la Corporación.

No.	DEBILIDADES
1	Desactualización de Manuales.
2	Debilidad en el sistema de control interno.

No.	FORTALEZAS
1	Cuenta con área para atención al ciudadano.
2	Personal competente en el proceso de contratación
3	Cuenta con asesoría jurídica permanente
4	Realiza capacitaciones a la ciudadanía
5	Presenta los informes de Ley ante la Contraloría
6	Lleva correctamente el archivo y aplica las tablas de retención documental
7	Goza de independencia administrativa y presupuestal
8	Esta registrado en el Portal de Contratación y publica en el SECOP
9	Realiza Rendición de cuentas a la ciudadanía

7. COMPONENTES DEL PLAN

Acorde con lo establecido en el Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, el presente Plan está compuesto por cuatro componentes principales: (i) El Mapa de Riesgos de Corrupción y las medidas para controlarlos; (ii) las medidas anti trámites de la Personería Municipal de Fonseca La Guajira; (iii) la rendición de cuentas y (iv) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

7.1. PRIMER COMPONENTE: “IDENTIFICACIÓN DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y ACCIONES PARA SU MANEJO”

En este componente hemos identificado los riesgos de corrupción de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, estableciendo las causas probables, describiendo el riesgo y también se analiza la probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción identificados; se presenta la valoración del riesgo y los controles establecidos para prevenirlos y/o corregirlos.

7.1.1. Identificación de Riesgos de Corrupción

i. Riesgos de Corrupción

Antes de señalar los riesgos de corrupción que se identificaron en la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira es importante conocer el concepto de dicha expresión. 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.

En la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, se identificaron los siguientes riesgos:

- ✓ Que los Funcionarios desconozcan los temas que se desarrollan en el trámite de los diferentes procesos y las normas que lo regulan.
- ✓ Que exista intolerancia entre los funcionarios de la Personería Distrital que ponga en parcialidad los trámites que se adelanta y generen indisciplina en el Despacho.
- ✓ Que los funcionarios de la personería Distrital al ser testigos de actos de corrupción no denuncien o tramiten los hechos ante los organismos de control correspondientes.
- ✓ Que exista abuso de poder por parte de los Funcionarios de la Personería Distrital, y que mediante el uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas puedan sacar provechos grupales o personales.

- ✓ Que los Funcionarios de la Personería Distrital, obtengan beneficios personales o grupales de manera ilícita por el poder o vínculos que tenga mediante el ejercicio de las funciones que desempeñan.
- ✓ Que se favorezcan empresas, entidades o particulares con la adjudicación de contratos de la Personería Distrital por intereses personales y amiguismo.
- ✓ Que los Funcionarios de la Personería Distrital mediante el ejercicio de sus funciones públicas obtengan beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público y del interés colectivo general.
- ✓ Carencia de los procedimientos y mecanismos institucionales que garanticen la transparencia en el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Desconocimiento de las normas legales que tipifican y sancionan la corrupción administrativa pública.

ii. Causas de los Riesgos

- ✓ El alto desconocimiento de la normatividad que rige la función pública y de las normas que tipifican y sancionan las distintas conductas consideradas como corruptas.
- ✓ El amiguismo que pueda llegar a existir entre funcionarios de la Personería Distrital y funcionarios de la administración.
- ✓ Las prebendas ofrecidas por contratistas para que se les beneficie con la adjudicación de un contrato que se ejecute con presupuesto de la Personería Distrital.
- ✓ El escaso presupuesto que posee la Personería Distrital para la adquisición de herramientas tecnológicas que faciliten la investigación y el ejercicio de las funciones.
- ✓ El desinterés de la ciudadanía de realizar veeduría y participar activamente de lo público.
- ✓ Omisión de la Personería Distrital y otros organismos de control en atender las denuncias ciudadanas, investigar a los denunciados y sancionar a quienes cometieron conductas denominadas corruptas.
- ✓ Demora en las investigaciones y denuncias hechas ante la Procuraduría, la Fiscalía y la Contraloría.

iii. Descripción Específica del Riesgo

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

✓ **Funcionarios Personería Distrital**

- 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

✓ **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**

- Alteración irregular de Actas para beneficio personal o de un tercero

✓ **Control Político**

- Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo
- No censurar un funcionario a cambio de beneficios de cualquier tipo
- Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción

✓ **Atención al Ciudadano**

- Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana
- Desactualización y no publicación en la página web de la personería Municipal

✓ **Participación Ciudadana**

- Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía
- Inexistencia de veedurías Ciudadanas

MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN						
ENTIDAD: PERSONERÍA DISTRITAL DE RIOHACHA-LA GUAJIRA						
PERSONERO DISTRITAL DE RIOHACHA: YEISON DAVID DELUQUE GUERRA						
IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		No.	Descripción		Tipo de Control	
Funcionarios Personería Distrital	Falta De Implementación de un Reglamento Interno Actualizado y de Manuales de Procesos y Procedimientos	1	Concentración de Autoridad o Exceso de Poder	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Ausencia de Canales de Comunicación	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
		4	Amiguismo y Clientelismo	Posible	Preventivo	Reducir el riesgo
Financieros (Presupuesto)	Debilidad de los organismos de control financiero, siendo los principales problemas la dependencia del Poder Ejecutivo, la falta de personal técnico capacitado y experimentado y de mecanismos e instrumentos que le permitan prevenir los fraudes o detectarlos.	1	Inclusión de gastos no autorizados	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		2	Inversiones de dineros públicos en entidades de dudosa solidez y experiencia a cambio de beneficios indebidos.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
		3	Archivos contables con vacíos de información	Casi Seguro	Correctivo	Reducir el Riesgo
		4	Destinación de recursos para otros fines distintos a los inicialmente presupuestados.	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo
De Contratación	La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.	1	Estudios previos o de factibilidad superficiales y poco motivados	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo



		2	Estudios previos o de factibilidad manipulados por personal interesado en el futuro proceso de contratación.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
--	--	---	--	---------	------------	---------------



IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN			
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo		
		No.	Descripción		Tipo de Control			
		3	Pliegos de condiciones hechos a la medida de una firma en particular.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		4	Disposiciones establecidas en los pliegos de condiciones que permiten a los participantes direccionar los procesos hacia un grupo en particular, como la media geométrica.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		5	Restricción de la participación a través de visitas obligatorias innecesarias, establecidas en el pliego de condiciones.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		6	Adendas que cambian condiciones generales del proceso para favorecer a grupos determinados.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		7	Urgencia manifiesta inexistente.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		8	Designar supervisores que no cuentan con conocimientos suficientes para desempeñar la función.	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo		
		9	Concentrar las labores de supervisión de múltiples contratos en poco personal.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		10	No publicar los procesos de contratación en el portal www.contratos.gov.co o www.colombiacompra.gov.co	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		11	Impedir la veeduría ciudadana a los contratos.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		De Información y Documentación	Falta de Actualización de las tablas de retención documental en la Personería Distrital	1	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
				2	Sistemas de información susceptibles de manipulación o adulteración.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
3	Ocultar a la ciudadanía la información considerada pública.			Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
4	Deficiencias en el manejo documental y de archivo.			Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
De Trámites y Servicios	Obtención beneficios personales o grupales de manera ilícita por el poder o vínculos que tenga mediante el ejercicio de las funciones que desempeñan.	1	Cobro por realización del trámite, (Concusión).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		2	Tráfico de influencias, (amiguismo, persona influyente).	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		
		3	Falta de información sobre el estado del proceso del trámite al interior de la entidad.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo		

IDENTIFICACIÓN				ANÁLISIS	MEDIDAS DE MITIGACIÓN	
Proceso y Objetivo	Causas	Riesgo		Probabilidad de Materialización	VALORACIÓN	Administración del riesgo
		No.	Descripción		Tipo de Control	
Gestión Normativa	La degradación moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas, el interés fundamental para acceder a posiciones públicas se debe principalmente al interés por engrosar el patrimonio personal.	1	Alteración irregular de Actas para beneficio personal o de un tercero	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Control Político	Amiguismo, clientelismo e interés personal en favorecer u ocultar determinados hechos o situaciones.	1	Imposibilitar el Control Político por prebendas o amiguismo	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	No censurar un funcionario a cambio de beneficios de cualquier tipo.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		3	Omitir denunciar a los organismos de control fiscal y disciplinario de situaciones que conoce de corrupción.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
Atención al Ciudadano	Escases de recursos públicos para gastos de funcionamiento.	1	Inoperatividad de los sistemas y canales de información y participación ciudadana.	Posible	Preventivo	Evitar Riesgo
		2	Desactualización y no publicación en la página web de la Personería Municipal.	Posible	Preventivo	Evitar el 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 gubernamentales.	1	Miedo a la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo
		2	Inexistencia de Veedurías Ciudadanas	Casi Seguro	Correctivo	Reducir Riesgo

7.1 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 Distrital de Riohacha - La Guajira, y en trabajo conjunto con todos los funcionarios que conforman la Personería Distrital.

- ✓ 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 monitoreo de tales riesgos y establece sus indicadores.
- ✓ La Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, cuenta con los siguientes medios externos informativos, donde se divulgan los distintos actividades y programas que se adelantan:
 - a) Página Web de la Personería Distrital.
 - b) Intervención Radial
 - c) Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos
 - d) Cartelera General de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira
- ✓ Para el año 2022 se tiene programado realizar distintas socializaciones y la divulgación permanente del Estatuto General Anticorrupción.
- ✓ En el Despacho de la Personería Distrital 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 Entidad.
- ✓ 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 que comprometan la transparencia de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, y se consideren actos de corrupción.
- ✓ Audiencias Públicas de rendición de cuentas a la ciudadanía.
- ✓ Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira las

anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún 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.
- ✓ Divulgar al interior de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, el presente Plan Anticorrupción, los Acuerdos, compromisos y protocolos éticos.
- ✓ 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 Distrital de Riohacha - La Guajira, para la vigencia fiscal 2022.
- ✓ 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-
- ✓ Se evaluará constantemente y minimizaran los daños jurídicos, legales y económicos que puedan generar las actuaciones de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, ante terceros.
- ✓ Todos los actos y actuaciones de los funcionarios de la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, 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 Distrital de Riohacha - La Guajira 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 funcionarios de la personería Distrital de Riohacha - La Guajira, 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 quienes presentarán al finalizar la vigencia un informe de evaluación y cumplimiento de las acciones mostrando indicadores de resultados.

7.2. 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 la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, se propone simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, así como acercar a los ciudadanos a los servicios que presta la Personería Distrital, 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 Distrital de Riohacha - La Guajira 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 Distrital:

- ✓ Actualizar el Manual de Funciones y Competencias de los empleos de la Personería Municipal para mejorar la prestación de los servicios a su cargo.
- ✓ Implementar los manuales de procesos y procedimientos que existan en la Entidad.
- ✓ Implementar el Manual Estándar de Control Interno (MECI) y garantizar la simplificación de los procesos y procedimientos que allí se regulan.

7.2.1. Estrategia: Democratización de la Administración Pública

- ✓ Gestión y poner en funcionamiento de la Página Web de la Personería Distrital.
- ✓ Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

7.2.2. Estrategia: Aplicación de las Normas Anti trámites del Nivel Nacional

- ✓ Socializar y aplicar en lo que corresponda el Decreto 019 de 2012 "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública"
- ✓ Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública".
- ✓ Socializar y aplicar en lo que corresponda la Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".

7.2.3. Estrategia: Formación y Capacitación

- ✓ Capacitación para los funcionarios de la Personería Distrital sobre procedimientos administrativos, racionalización de trámites y atención al ciudadano.
- ✓ Formación de los funcionarios de la Personería Distrital en normas de archivo, tablas de retención documental, atención y servicios al ciudadano, términos de trámites y procedimientos, etc.

7.2.4. 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 Distrital.

7.2.5. 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 Distrital, Administración Municipal y demás entidades de la comunidad, para colaborar armónicamente en la expedición de documentos necesarios para resolver inquietudes o dar continuidad y celeridad a los trámites que se adelante.

7.2.6. Estrategia: Fortalecimiento y Simplificación de Otros Trámites

- ✓ Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar cumplimiento a los conceptos emitidos por la Personería Distrital.
- ✓ Establecer adecuadamente el procedimiento más eficaz y oportuno para dar trámite y respuesta a las diferentes solicitudes presentados por la comunidad o entes ante la Personería Distrital.

7.3. TERCER COMPONENTE: “RENDICIÓN DE CUENTAS”

El documento Conpes 3654 del 12 de abril de 2010, señala que la rendición de cuentas es una expresión de control social, que comprende acciones de petición de información y de explicaciones, así como la evaluación de la gestión, y que busca la transparencia de la gestión de la administración pública para lograr la adopción de los principios de Buen Gobierno.

Más allá de ser una práctica periódica de audiencias públicas, la rendición de cuentas a la ciudadanía por parte de la Personería Distrital 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.

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

7.3.1. Acciones y Estrategias para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía

- ✓ La Personería Distrital rendirá cuentas a la ciudadanía. A más tardar el 30 de junio y el 31 de diciembre publicarán los informes correspondientes que quedarán a disposición del público de manera permanente en la página Web de la Personería Distrital.
- ✓ La rendición de cuentas consistirá en la presentación de un informe de las actividades que haya realizado la Personería Distrital en cumplimiento de sus funciones.
- ✓ La página de Internet de la Personería contendrá de manera permanente y con un diseño claro que facilite su consulta, toda la información relacionada con el ejercicio de las funciones y las actividades de la Personería Distrital.
- ✓ La página Web de la Personería Distrital contendrá de manera permanente a disposición del público toda la información pública sobre la misma.

7.4. 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.

7.4.1. Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano

- ✓ Implementar y optimizar los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios al ciudadano y los procedimientos de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- ✓ Habilitar el uso del Buzón de Sugerencias, Quejas y Reclamos el cual estará disponible en el Despacho de la Personería Distrital
- ✓ Habilitar y mantener actualizada la página Web de la Personería Distrital.
- ✓ Establecer como correo oficial de la Personería Distrital el siguiente: personería@riohacha-laguajira.gov.co
- ✓ 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.
- ✓ Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

7.4.2. Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en la Personería Distrital

- ✓ 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.

7.4.3. Fortalecimiento de los Canales de Atención

- ✓ Establecer canales de atención que permitan la participación ciudadana en la Personería Distrital
- ✓ Implementar protocolos de atención al ciudadano en el Reglamento Interno de la Personería Distrital.
- ✓ Adecuar los espacios físicos de acuerdo con la normativa vigente en materia de accesibilidad y señalización.
- ✓ Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.
- ✓ 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.
- ✓ Habilitar foros y Chats temáticos en la página web de la Personería Distrital.

8. 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.

8.1. DEFINICIONES

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en la Entidad 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 resolución¹.
- ✓ **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 funciones².
- ✓ **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 solicitud³.
- ✓ **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

¹ Ley 1437 de 2011. Artículo 13.

² Cómo atender adecuadamente las quejas ciudadanas. Veeduría Distrital – Alcaldía de Bogotá diciembre 2010.

³ *Ibidem* cit. 18.

constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

8.2. 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@riohacha-laguajira.gov.co
 - Verbalmente, por escrito o a través del buzón en el Despacho de la Personería Distrital ubicada en la calle 38 # 8 Casa de Justicia Mercado Nuevo de Riohacha - La Guajira.

- ✓ **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 2011⁴, 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.

8.3. 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 dentro del reglamento interno 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.

⁴ Artículo INEXEQUIBLE, con efectos diferidos hasta el 31 de diciembre de 2014. Sentencia C-818-11. Magistrado Ponente Dr. Jorge Ignacio Pretelt Chaljub. Significa que estará vigente hasta esa fecha.

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

8.4. Veedurías Ciudadanas

- ✓ Incentivar la organización de veedurías ciudadanas.
- ✓ Llevar un registro sistemático de las observaciones presentadas por las veedurías ciudadanas⁵.
- ✓ 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.

8.5. Dotación de Equipos

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

El presente Plan fue elaborado por la Personería Distrital de Riohacha - La Guajira, autorizado y publicado a los treinta y un (31) días del mes de enero de dos mil veintidós (2022).

ORIGINAL FIRMADO

YEISON DAVID DELUQUE GUERRA
Personero Distrital de Riohacha