



PLAN ANTICORRUPCIÓN
Y DE ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016 - 2019

LIBARDO PAN CHAPARRO
Personero

PERSONERIA MUNICIPAL DE NUNCHIA CASANARE

MARZO DE 2016

Centro de convivencia ciudadana
Email: Personeria@nunchia-casanare.gov.co

PRESENTACION

En cumplimiento del artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 la Personería Municipal de Nunchía Casanare, 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 Municipal para ser implementada durante el Periodo constitucional 2016-2019.

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 corporación, 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.

Al ser la Personería Municipal entidad Pública del orden municipal con autonomía administrativa y presupuestal, que ejerce funciones de agente del ministerio público, dentro del Municipio, en común acuerdo entre los funcionarios de la entidad se elabora 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.

INTRODUCCIÓN

Con la implementación de la ley 1474 de 2011, a las entidades públicas se les dictara normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, contra los actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en los organismos que tienen que ver con la administración. El presente Plan Anticorrupción busca adoptar y aplicar medidas que ayuden a prevenir los eventos de corrupción que se puedan presentar en la Personería y mejorar los servicios de atención a los ciudadanos definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración de puertas abiertas a toda la comunidad y de conformidad con el marco legal aplicable a la gestión pública. Así mismo, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, se establecen los estándares que como mínimo deben tener las dependencias encargadas de gestionar las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que presenten los ciudadanos a través del buzón dispuesto para dichos fines. 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 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

FUNDAMENTO LEGAL

- Constitución Política de Colombia
- Ley 42 de 1993 (Control Fiscal)
- 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 734 de 2000 (Código Único 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)
- Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción)
- Documento Conpes 3714 de 2011 (Riesgo Previsible en Contratación)
- Decreto 019 de 2012 (Ley Antitrámites)
- Decreto 734 de 2012 (Reglamenta Contratación)
- Decreto 2641 de 2012 (Metodología Plan Anticorrupción)

ELEMENTOS ESTRATEGICOS CORPORATIVOS

MISIÓN: La Personería Municipal de Nunchía como entidad descentralizada del Municipio es la encargada de ejercer el control administrativo del Municipio, 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, cuenta con autonomía presupuestal y administrativa, ejerciendo las funciones del Ministerio Público que le confiere la constitución y la ley así como las que le delegue la Procuraduría General de la Nación.

VISIÓN: Buscamos ser una Institución confiable, transparente, eficiente y eficaz en defensa del interés público y colectivo de los Nunchianos, en la guarda promoción y protección de los derechos humanos, en las funciones de control disciplinario y las demás funciones que le confiere la constitución y la ley, contando con Talento Humano del más alto nivel.

OBJETIVOS DE CALIDAD.

- Guardar, promover y proteger los derechos Humanos de los Nunchianos.
- Ejercer control administrativo al Municipio de Nunchía en cumplimiento con la Legislación Colombiana.
- Actuar de acuerdo a los principios de transparencia, equidad e imparcialidad en la aplicación de la Justicia.
- Ejercer vigilancia sobre las acciones de los servidores públicos en el desarrollo de las labores propias de su cargo, por medio del control disciplinario.
- Evaluar continuamente los servicios prestados por la Personería Municipal con fines de mejorar continuamente en el ejercicio del Ministerio público

PRINCIPIOS ETICOS

- La protección de los derechos fundamentales prima sobre los intereses de los funcionarios.
- La vigilancia y el auto control son pilares del compromiso con la institución.
- El uso de los recursos asegura la integridad en la institución.
- El servidor público estará al servicio de la comunidad.
- La aplicación de los principios de la Función pública asegura la protección de los derechos de las personas.
- La colaboración de los funcionarios con otras instituciones fortalece el desarrollo comunitario.



VALORES INSTITUCIONALES

Responsabilidad
Honestidad
Compromiso
Justicia
Solidaridad
Respeto
Lealtad
Autoestima
Tolerancia
Amistad

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 Nunchía para el periodo constitucional 2016-2019 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.

Objetivos Específicos

- Prevenir eventos de corrupción al interior de la Personería Municipal de Nunchía durante el periodo constitucional 2016-2019.
-
- Identificar y tratar los riesgos de corrupción de la Personería Municipal para generar confianza y transparencia en todas las actuaciones administrativas y manejo de los recursos.
- Identificar las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.

- Identificar las causas que provocan el riesgo detectado
- Identificar las fortalezas que hagan factible el mejoramiento de las debilidades
- Tomar acciones de mejoramiento de acuerdo a las debilidades y fortalezas detectadas, que contribuyan al progreso y buena gestión de la Personería Municipal.
- 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.
- Impulsar el seguimiento visible de la inversión eficiente de los recursos públicos de los diferentes sectores de inversión.
- Promover la relación ciudadano estado, facilitando el acceso a los servicios que presta la administración pública, de manera rápida, fácil y eficiente para mejorar la satisfacción al ciudadano y la calidad del servicio prestado
- 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 de control.
- 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.

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 Municipio, la personería Municipal de Nunchía 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 Municipal para mantener estándares de calidad y transparencia.

Todos los empleados de la Personería 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.

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; (III) la rendición de cuentas y (IV) los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano.

PRIMER COMPONENTE: "MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION Y ACCIONES PARA SU MANEJO"

En este componente hemos identificado los riesgos de corrupción de la Personería Municipal, 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 o evitarlos.

a. Identificación de 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.

b. Análisis del riesgo: Probabilidad de materialización de los riesgos de corrupción.

Para el análisis de riesgo se tuvo en cuenta la detección de las debilidades al interior de la entidad y las amenazas externas, todos los factores que pueden ser susceptibles frente a los riesgos de corrupción.

Haciendo un análisis detallado de toda la información que contribuye a la identificación del riesgo de corrupción y que son vulnerables para adoptar prácticas corruptas de la personería, sin encontrar evidencias de lo mencionado.

c. Valoración del riesgo de corrupción

Para la valoración del Riesgo la Entidad hizo uso de una encuesta para establecer las causas y definir los riesgos de corrupción, se tuvo en cuenta los riesgos modelo especificado en la guía, adicionando otros factores específicos para la Personería. Una vez identificados los riesgos de corrupción, la entidad ha establecido los controles teniendo en cuenta:

Controles preventivos: Que disminuyen la probabilidad de ocurrencia o materialización del riesgo.

Controles correctivos: que busca eliminar las causas que lo generaron.

d. Política de administración de riesgo de corrupción.

La Política de administración de riesgo se define como el conjunto de "actividades coordinadas para dirigir y controlar una organización con respecto al riesgo". La política se encuentra alineada con la planificación estratégica de la Personería Municipal de Nunchía, garantizando la eficacia en las acciones planteadas. Las acciones que la alta dirección tiene en cuenta para la administración del riesgo son:

Evitar el riesgo: Tomar las medidas encaminadas a prevenir su materialización. Debe ser la primera alternativa a considerar, se logra cuando al interior de los procesos se genera cambios sustanciales por mejoramiento, rediseño o eliminación, resultado de unos adecuados controles y acciones emprendidas.

Reducción del riesgo: Implica tomar medidas encaminadas a disminuir la probabilidad de que suceda. *La reducción del riesgo es probablemente el método más sencillo y económico para superar las debilidades antes de aplicar otras medidas más costosas.*

Dentro del mapa de riesgo se contempla los posibles actos de corrupción que garantiza los procesos de planificación y toma de decisiones al interior de la organización mediante la coordinación de las actividades tendientes a disminuir los riesgos que puedan generar actos de corrupción.

e. Seguimiento de los riesgos de corrupción.

La Personería Municipal ha diseñado la matriz de seguimiento, siguiendo cada una de las directrices contempladas en la guía, en ella se revisan permanentemente las causas de los riesgos identificados, se efectuará seguimiento al mapa de riesgo, mínimo 3 veces al año.



PERSONERIA
Municipal de Nunchia
"Tus derechos son orden"



MATRIZ MAPA DE RIESGO DE CORRUPCION

Entidad: **Personería Municipal de Nunchía Casanare.**

IDENTIFICACION			ANALISIS	MEDIDAS DE MITIGACION		SEGUIMIENTO		
Proceso y Objetivos	causas	riesgo	Probabilidad de materialización	VALORACION	Administración del Riesgo	Acciones	Responsable	Indicador
		Descripción		Tipo de Control				
Direccionamiento Estratégico	Exceso de poder o autoridad	Extralimitación de Funciones	Posible	Preventivo	Evitar el riesgo	Ajuste del Manual de funciones de la Personería Municipal de acuerdo a lo establecido en la ley	Personero	Manual de Funciones Actualizado/M anual de Funciones Elaborado
	Manejo de influencias	Amiguismo y clientelismo	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Actualizar el código de ética, revisar, socializar y concientizar de la importancia de la cultura ética en la entidad	Personero	Código de ética Socializado
De información y documentación	Falta de capacitación que permita direccionar adecuadamente la gestión de la Personería y recursos tecnológicos escasos	Ocultar a la ciudadanía la información considerada publica	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Capacitar y asesorar al personal sobre el uso de las herramientas ofimáticas		N° de capacitaciones ejecutadas / N° de capacitaciones planificadas
	Recurso insuficiente para la contratación de personal	Concentración de información de determinadas actividades o procesos en una persona	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Administrar los recursos con planeación y austeridad		Presupuesto planificado y proyectado
De tramites y/o servicios internos y externos	Implementación de procedimientos	Trafico de influencias	posible	preventivo	Evitar el riesgo	Actualización del MECI de acuerdo a la norma		N° de revisiones ejecutadas/ N°



PERSONERIA
Municipal de Nunchia
"Tus derechos son orden"

	para la elaboración de las actividades debidamente adoptados							de revisiones planificadas al meci
	Falta de medios efectivos de recepción de quejas, reclamos y peticiones.	Deficiencia en la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, sin permitir la percepción del ciudadano	posible	preventivo	Evitar el riesgo			
			posible	preventivo	Evitar el riesgo	Elaboración y publicación de formatos para peticiones quejas y reclamos – revisar diariamente el correo y pagina web, reglamentar el funcionamiento del buzón, diseñar formatos PQRS,		N° de acciones implementadas / N° de acciones planificadas.



PERSONERIA
Municipal de Nunchia
"Tus derechos son orden"

MEDIDAS PARA PREVENIR LOS RIESGOS

La Personería Municipal, cuenta con los siguientes medios informativos, donde se divulga los actos administrativos y demás documentos de interés público y que sirve para general confianza y transparencia y que han venido contribuyendo para prevenir los riesgos.

- Una página Web institucional: WWW.nunchia-casanare.gov.co link órganos de control – personería.
- Creación de veedurías ciudadanas cada vez que son solicitadas para permitir a la ciudadanía la participación efectiva y la vigilancia de los procesos de gestión.
- Velar por el cumplimiento efectivo en la respuesta a los derechos de petición dentro del término establecido por la ley.
- Recibir las quejas presentadas por la ciudadanía respecto a las anomalías presentadas en la prestación del servicio eficiente por parte de los servidores públicos.
- Aplicación del decreto 4085 de 2011, “por medio del cual se establece los objetivos y la estructura de la Agencia Nacional de Defensa del estado” para el diseño de estrategias planes y acciones dirigidos a dar cumplimiento a las políticas de defensa jurídica de la Nación y del estado definidas por el Gobierno Nacional; la formulación, evaluación y difusión de las políticas en materia de prevención de las conductas antijurídicas por parte de servidores y entidades públicas.

SEGUNDO COMPONENTE: “ESTRATEGIAS ANTITRÁMITE”

El segundo componente denominado ESTRATEGIA ANTITRÁMITES, posee una estrecha relación con la aplicación de la 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” y con el Decreto – Ley 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”

En cumplimiento de la política de racionalización de trámites del Gobierno Nacional establecida en la Ley 962 de 2005 es deber de cada entidad simplificar,

estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, sometiéndolos a consideración

TRAMITES

El trámite siempre es generado por una gente externo a la organización, según una serie de pasos o acciones reguladas por el estado, que han de llevar a cabo los ciudadanos para garantizar debidamente la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho y el control de las actividades propias de la administración pública.

En la forma de acceder a los bienes o servicios estatales se identifican los diferentes trámites que adelantan la ciudadanía ante una entidad o la administración pública en general.

Teniendo en cuenta los lineamientos emitidos por el DAFP en cuanto a la lucha contra la corrupción se ha diseñado la estrategia anti trámites, que permita:

- Mejorar la competitividad de la Entidad
- Respeto y trato digno a los ciudadanos
- Facilitar la gestión del equipo de trabajo de la Personería
- Hacer uso de mecanismos y herramientas que restablezcan la presunción de buena fe.

I. Paso 1: identificación de trámites.

Se tuvo en cuenta lo establecido en la ley 962 de 2005, identificando elementos que integran los tramites y procedimientos administrativos, con el fin de evaluar la pertinencia, importancia y valor agregado para el usuario.

II. Paso 2: Priorización de tramites a intervenir

La priorización se encuentra en proceso de valoración en la entidad, teniendo en cuenta que es un proceso aplicativo que requiere hacer uso de herramientas como un cronograma de actividades para elaborar una estrategia de priorización que permita ser una estrategia dinámica en beneficio de la ciudadanía.

- Determinar de manera asertiva los trámites y servicios que deberán estar en línea a través de la página web de la entidad.
- Habilitar espacios de interacción a través de las redes sociales y facilitar su uso para la realización de peticiones, quejas y reclamos.

III. Paso 3: Racionalización de tramites

Es el proceso que permite reducir los trámites con el menor esfuerzo y costo para el usuario, a través de estrategias jurídicas, administrativas o tecnológicas que implican: simplificación, estandarización, eliminación, automatización y procedimientos administrativos orientados a facilitar la acción del ciudadano frente al Estado.

IV. Paso 4: interoperabilidad

Es el ejercicio de colaboración entre organizaciones para intercambiar información y conocimiento en el marco de sus procesos de negocio, con el propósito de facilitar la entrega de servicios a los ciudadanos.

Para realizar el intercambio de información entre las entidades y los ciudadanos se ha dado a través del uso de herramientas tecnológicas como el correo institucional, comunicación escrita, verbal o telefónicamente y la atención directa.

V. Paso 5: 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 implementaran canales de comunicación directos entre el Concejo 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.

TERCER COMPONENTE: "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.

Partiendo de esta premisa, debemos entender que la Rendición de Cuentas es el desarrollo del principio constitucional de la Publicidad, mediante el cual el ciudadano tiene el derecho a conocer, debatir, examinar y pedir explicaciones de las actuaciones de los servidores públicos en desarrollo de la gestión de lo público.

La personería Municipal como órgano de la administración pública territorial está obligada a rendir cuentas a:



- Órganos de control
- Autoridades judiciales
- Concejo Municipal
- Otras entidades de nivel nacional y territorial
- Los ciudadanos.

La personería presenta anualmente al Concejo Municipal un informe de la gestión realizada con el objeto de permitir conocer y discutir los resultados obtenidos de la gestión.

La ley 1474 de 2011 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía bajo lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el gobierno Nacional.

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.

Por lo tanto y con el fin de implementar procesos ágiles y transparentes en donde las inquietudes de la ciudadanía sean resueltas apropiada y oportunamente, será de obligatorio cumplimiento por parte de los funcionarios respetar los principios de la función administrativa, atender en forma apropiada a nuestra comunidad y cumplir fielmente nuestras funciones constitucionales y legales.

Además para el cumplimiento a este componente se ha definido:

- Presentación personal de trámites, peticiones, quejas y reclamos atendidos directamente en la oficina de la Personería Municipal.
- Se tiene un correo electrónico para recibir cualquier información, requerimiento, queja, sugerencia o reclamo, personeria@nunchia-casanare.gov.co
- Capacitar a la comunidad para hacer uso continuo del correo electrónico personeria@nunchia-casanare.gov.co, para mantener una comunicación más eficaz y oportuna con los ciudadanos.

- En coordinación con otras entidades, la personería ofrece un espacio y tiempo a la ciudadanía para la solución de requerimientos.

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.

I. Definiciones:

Los ciudadanos y los servidores públicos que laboran en el Concejo 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 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.²
- **Sugerencia:** es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.
- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

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



Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el artículo 6 de la Constitución Política.

MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA

MECANISMO	OBJETIVO
Acciones de Tutela	Permite al ciudadano el reconocimiento de sus derechos Fundamentales.
Derechos de Petición	Permite al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Buzón de Sugerencias	Permite al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad y poner en conocimiento del jefe de la entidad de las anomalías que se presentan.
Veedurías ciudadanas	Permite a los ciudadanos y organizaciones comunitarias ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de un programa, proyecto o dela prestación de un servicio.

Original firmado por

LIBARDO PAN CHAPARRO
Personero Municipal