

## PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

Para la Contraloría Municipal de Bucaramanga, la participación de la comunidad es un pilar importante en la lucha contra la corrupción, es por ello que a través de la oficina de participación ciudadana se brinda a la ciudadanía en general la orientación que necesita, garantizando la calidad en la atención del servicio, la oportunidad y capacidad de respuesta.

### MISION

Somos un organismo de Control Fiscal Territorial que ejerce la vigilancia de los recursos públicos y naturales del Municipio de Bucaramanga con transparencia, eficacia, eficiencia y la garantía del ejercicio de la participación ciudadana.

### VISION

La Contraloría de Bucaramanga en el año 2025 será líder en la lucha contra la corrupción, y garantía de protección a los recursos naturales, con el ejercicio de la participación ciudadana y un control fiscal oportuno y transparente.

### PRINCIPIOS:

#### Constitución Política de Colombia

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

#### LEY 42 DE 1993

**Artículo 8°.-** La vigilancia de la gestión fiscal del Estado se fundamenta en la eficiencia, la economía, la eficacia, la equidad y la valoración de los costos ambientales, de tal manera que permita determinar en la administración, en un período determinado, que la

asignación de recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados; que en igualdad de condiciones de calidad los bienes y servicios se obtengan al menor costo; que sus resultados se logren de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas.

- **Eficiencia:** Evalúa que la asignación de los recursos sea la más conveniente para maximizar sus resultados con fundamentos en la optimización en el uso de los recursos y la minimización de los costos.
- **Eficacia:** Evalúa que los resultados se obtengan de manera oportuna y guarden relación con sus objetivos y metas.
- **Economía:** Evalúa que se puedan identificar los receptores de la acción económica y analiza la distribución de los costos y beneficios entre sectores económicos y sociales de la misma entidad territorial.
- **Ecología en términos de la valoración de los costos ambientales:** Evalúa que se pueda cuantificar el impacto, por el uso o deterioro de los recursos naturales y del medio ambiente, además de evaluar la gestión de protección, conservación, uso y explotación de los recursos naturales.

## **VALORES ORGANIZACIONALES:**

Los valores organizacionales son los acuerdos que inspiran y rigen la actividad de la entidad, orientados a asegurar la eficiencia, integridad, transparencia y el logro de sus objetivos corporativos.

Tienen carácter obligatorio por ser acuerdos de comportamiento, razón por la cual deben ser compartidos por todos los funcionarios.

En la Contraloría Municipal de Bucaramanga, desarrollamos los siguientes valores institucionales:

- **TRABAJO EN EQUIPO:** Para lograr la armonía en el trabajo multidisciplinario; y se convierte en uno de los principales elementos del desarrollo profesional, personal e institucional.
- **INFORMACIÓN OPORTUNA:** Es obligación de la Contraloría Municipal de Bucaramanga y de sus funcionarios, brindar a la sociedad, oportuna y periódicamente, información sobre los resultados de su gestión. Esta información será exacta y objetiva y contribuirá a la transparencia y evaluación

de las políticas públicas y servirá para determinar el uso que se está dando a los recursos y bienes del Estado por parte de los responsables.

- **GESTION DE RESULTADOS:** La Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus funcionarios, tienen un gran compromiso con el logro de resultados, a través del cumplimiento de sus funciones constitucionales y legales y propenderán por la salvaguarda de los recursos públicos y utilización eficaz. Ambos deben tener máximo esmero en el cometido de vigilar la gestión fiscal y los resultados de las entidades públicas y sus representantes. Este imperativo, implica velar por el cumplimiento de las normas y procedimientos establecidos, para que los servidores públicos y contratistas acaten todos los principios de moralidad, honestidad y observancia de la Ley para evitar así, la indebida apropiación de los recursos públicos. La búsqueda de la excelencia requiere de los funcionarios un compromiso por cumplir sus responsabilidades con competencia, diligencia y calidad. Impone la obligación de desempeñarse al máximo, de acuerdo con sus capacidades, siempre teniendo en cuenta el interés público por encima de cualquier otro.
- **RESPECTO POR EL DEBIDO PROCESO:** La Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus funcionarios, brindarán plenas garantías al debido proceso y aplicará las sanciones a los responsables fiscales con base en la plena prueba. Teniendo en cuenta que dispone de un marco normativo amplio y complejo con el cual se ejerce las funciones de fiscalización y vigilancia, las responsabilidades y deberes que de allí se derivan, deben usarse con la máxima ecuanimidad, con absoluta transparencia, objetividad e independencia de criterio, ética y honestidad en todas las actuaciones, respetando las garantías procesales.
- **MEJORAMIENTO DE LOS PROCESOS:** La Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus funcionarios, están comprometidos con la calidad y el mejoramiento continuo. Por ello, ante los avances de la informática y la comunicación, verificarán constantemente los procesos y sus procedimientos para alcanzar con seguridad los resultados previstos, mejorándolos continuamente, evitando consumos altos de tiempo, utilización racional de recursos y trámites superfluos e innecesarios. Con ello harán posible una mayor transparencia, equidad y amplia información pública sobre el manejo de los recursos públicos. Es fundamental que la Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus funcionarios, pongan los procesos y el desarrollo tecnológico al servicio de la comunidad. La sociedad debe estar informada sobre como, porqué, para qué y a que costo se ha destinado los recursos tributarios y también se debe enterar, de forma permanente sobre la eficiencia y destinación del gasto público.

- **INDEPENDENCIA:** Para la Contraloría Municipal de Bucaramanga y sus funcionarios, es indispensable la independencia con respeto a otros grupos de intereses externos. En todas las cuestiones realizadas con la labor de los funcionarios de la Contraloría, su independencia no debe verse afectada por intereses personales o externos.
- **OBJETIVIDAD:** Los funcionarios, no solo deben esforzarse por ser independientes, sino también deben ser objetivos al tratar las cuestiones y los temas requeridos tanto por sus superiores como por la comunidad. Se requiere objetividad e imparcialidad en toda la labor efectuada por los funcionarios y en particular en sus informes que deberán ser exactos y objetivos.
- **PARTICIPACIÓN ACTIVA DE LA SOCIEDAD:** Para los funcionarios de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, es importante realizar un control fiscal orientado a consolidar una gestión pública moderada, eficiente y equitativa, con el concurso y la activa participación ciudadana. Sin la participación y la vigilancia social de los ciudadanos, el control fiscal se verá limitado en su alcance e impacto; el ciudadano dispone de los mecanismos constitucionales y legales para hacer los reclamos, expresar sus opiniones frente a las decisiones adoptadas y demandar la responsabilidad de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.

#### OFICINA DE PARTICIPACION CIUDADANA

- **OBJETIVO:** Garantizar la participación ciudadana canalizando los requerimientos de los ciudadanos, realizando actividades que desarrollen y fortalezcan competencias y habilidades ciudadanas, realizando eventos de formación, orientación y capacitación en el ejercicio del control social fiscal y difundiendo la actividad y los resultados misionales de la Contraloría.
- **ALCANCE:** Inicia desde el diseño del plan de acción de Participación Ciudadana para cada vigencia, y finaliza con la implementación de las acciones correctivas y de mejoras del proceso.

#### PROCEDIMIENTO DE CANALIZACIÓN Y TRÁMITE DE REQUERIMIENTOS DE CIUDADANOS

- **OBJETIVO:** Canalizar y tramitar en los términos normativos exigibles, los requerimientos escritos o verbales que presenten los ciudadanos.

- **ALCANCE:** Garantizar al ciudadano el ejercicio eficaz del derecho que incorpora la normatividad rectora del requerimiento tramitado, atendiendo directamente las que se relacionan con procesos de la Contraloría Municipal de Bucaramanga, confirmando el recibo de los requerimientos trasladados por falta de competencia o realizando seguimiento hasta la atención formal de requerimientos de terceros cuando nos incluyan en copia.

A través de este procedimiento la Contraloría busca atender al ciudadano, escucharlo, orientarlo e ilustrarlo respecto de la finalidad y objeto del requerimiento que desea instaurar, y de la competencia de la Contraloría

Con el fin de brindarle confianza, seguridad, comunicación clara, rapidez en el trámite, lo que nos permite garantizar la calidad del servicio y de la información.

#### **CANALES DE ATENCION A LA CIUDADANIA**

- **CANAL TELEFONICO:** La ciudadanía puede obtener información de los trámites, servicios, o interponer un requerimiento, a través de la línea 6522777 ext. 113 o 114.
- **CANAL PRESENCIAL:** La Contraloría de Bucaramanga, está ubicada en la Alcaldía de Bucaramanga, Fase II, Piso 4, donde la entidad por intermedio de la Oficina de Participación Ciudadana, promueve el control ciudadano a través de la generación, promoción y realización de actividades de promoción, divulgación, formación, capacitación, orientación, sensibilización y deliberación que favorezcan el ejercicio del derecho que tienen todos los ciudadanos de controlar, requerir, y exigir transparencia, eficacia y cumplimiento en la inversión de los recursos públicos.
- **CANAL VIRTUAL:** Utilizando la tecnología de la información, a través de la página web y redes sociales institucionales, facilita al ciudadano información sobre programas de capacitación, eventos con la comunidad, informando los diferentes medios para el manejo de los requerimientos.