

Módulo de Bienvenida e introducción a la entidad

Estimado funcionario o contratista, bienvenido al **Área Metropolitana de Bucaramanga**:

En esta misión de servicio público reconocemos la importancia de contar con un equipo altamente capacitado y comprometido con los valores y principios que guían nuestra labor.

El programa de inducción y reinducción está diseñado para proporcionarles una comprensión integral de nuestra entidad, su estructura, misión, valores y cultura organizacional. Además, les dotará de las herramientas necesarias para ejercer sus funciones de manera eficaz y con pleno conocimiento de nuestras políticas y procedimientos.

Confiamos en que como parte de nuestro equipo contribuirá significativamente al logro de nuestros objetivos misionales.

NUESTRA HISTORIA

El Área Metropolitana de Bucaramanga es una entidad administrativa, regida por la Ley 1625 de 2013 Ley Orgánica de las Áreas metropolitanas, dotada de personería jurídica de derecho público, autonomía administrativa, patrimonio propio, autoridad y régimen administrativo y fiscal especial, creada el 15 de diciembre de 1981 mediante ordenanza N°. 020, compuesta por los municipios de Bucaramanga (como ciudad núcleo), Floridablanca y Girón.

En el año de 1984, la Asamblea de Santander expidió la ordenanza N°. 048 por lo cual se autoriza al Gobernador de turno para formalizar la anexión del municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga. Es así como el 2 de marzo de 1985 el Gobernador Álvaro Cala Hederich, dicta el Decreto 0332 y se integra el municipio de Piedecuesta al Área Metropolitana de Bucaramanga.

- Somos Autoridad de Transporte

Controlamos, vigilamos y planificamos el transporte público. También desarrollamos proyectos urbanos de infraestructura vial y promovemos la cultura ciudadana de movilidad sostenible.

- Somos gestores catastrales de Bucaramanga, Girón y Piedecuesta:

Nos encargamos de llevar un dato preciso y actualizado de la propiedad inmobiliaria del territorio metropolitanos. Promovemos un desarrollo sostenible y el crecimiento ordenado de la región.

www.amb.gov.co

Quiénes
somos

MI SI ÓN

Programar y coordinar el desarrollo armónico e integrado del territorio, mediante el plan integral de desarrollo metropolitano, identificando, declarando y gestionando los hechos metropolitanos, para alcanzar una administración eficiente del territorio en materia ambiental, de movilidad, económica, social, demográfica, cultural y tecnológica, en busca del desarrollo humano sustentable, el ordenamiento territorial y la racional prestación de los servicios públicos.

Como entidad planificadora declaramos y gestionamos los Hechos Metropolitanos: asuntos que los municipios deciden tratar de manera articulada para mejorar la calidad de vida de sus habitantes.

INFOGRAFÍA DE HECHOS METROPOLITANOS

www.amb.gov.co

¿HACIA DÓNDE VAMOS?

En el 2026 el Área Metropolitana de Bucaramanga, se consolidará como un territorio próspero que ha logrado su desarrollo territorial desde un enfoque multidimensional, superando los límites del desarrollo puramente económico. al garantizar altos niveles de equidad, inclusión social y calidad de vida para sus habitantes

VI SI ÓN

Módulo de Ética y Valores en el Servicio Público

Este módulo está diseñado para capacitar a los servidores públicos en los principios éticos y valores que deben guiar su desempeño en el servicio público, de acuerdo con el Código de Ética y Buen Gobierno de la entidad.

En el marco de la Ética Pública, los servidores públicos del Área Metropolitana de Bucaramanga actuarán en el desempeño de sus funciones bajo los siguientes principios:



RESPONSABILIDAD

Reconocer y responder por los actos que surjan de una posible equivocación y reparar y compensar el error.



CALIDAD

Orientar el desempeño hacia el cumplimiento de los requerimientos planteados por los usuarios y demás grupos de interés, que se convierta en un estilo cotidiano de trabajo caracterizado por el profesionalismo y el mejoramiento continuo.



CREATIVIDAD

buscar permanentemente el desarrollo de nuevas y mejores alternativas y formas de hacer las cosas, que permitan el crecimiento y desarrollo personal e institucional, que logren fortalecer la capacidad de aprendizaje continuo.



TRABAJO EN EQUIPO:

trabajar en cooperación con otros de una manera coordinada, armónica y enfocada, aprovechando las fortalezas de cada uno y potencializándolas a favor del grupo.



EXCELENCIA EN EL SERVICIO:

atender y resolver las necesidades de la comunidad de forma amable y respetuosa evitando la arrogancia y el descuido, teniendo claro que esto va ligado con los alcances en el ejercicio de las funciones.

www.amb.gov.co

Grupos de interés de la entidad

El Área Metropolitana de Bucaramanga reconoce como sus grupos de interés a la comunidad en general, servidores públicos, contratistas, proveedores, organismos de control, otras entidades públicas, usuarios, medios de comunicación, sector empresarial e industrial y gremios.

Las directrices éticas en el Área Metropolitana de Bucaramanga establecen principios fundamentales para sus relaciones con diversos grupos de interés:

- **CIUDADANÍA:**

La entidad se compromete a cumplir sus funciones de acuerdo con la normativa vigente, fomentando la participación ciudadana, el control social y la protección de los bienes públicos. Las decisiones se toman de manera imparcial y basadas en hechos verificables, siendo abiertas a la revisión pública.

- **SERVIDORES PÚBLICOS:**

El Área Metropolitana valora la calidad de su personal, seleccionándolos por méritos y proporcionando condiciones laborales óptimas. Se promueve el desarrollo y la innovación, manteniendo una comunicación abierta y considerando sus sugerencias para mejorar la prestación de servicios.

- **CIUDADANOS EN FUNCIONES PÚBLICAS**

- La entidad garantiza que aquellos ciudadanos con funciones públicas sean elegidos conforme a su experiencia y educación, con seguimiento objetivo y verificable de su desempeño.

- **CONTRATISTAS Y PROVEEDORES**

La relación con contratistas y proveedores se basa en conocimiento, transparencia y equidad en términos legales y contractuales para adquirir bienes y servicios necesarios.

- **ÓRGANOS DE CONTROL** El Área Metropolitana comunica sus resultados de gestión de manera veraz y oportuna, respetando y respondiendo a los organismos de control, manteniendo disponibilidad de información y acatando recomendaciones.

Grupos de
interés de
la identidad

- **USUARIOS Y ENTIDADES SUJETAS A SUPERVISIÓN:**
La supervisión y control se ejercen con integridad, profesionalismo e imparcialidad, promoviendo el cumplimiento de la ley y buenas prácticas en las entidades supervisadas.
- **OTRAS ENTIDADES DEL ESTADO:**
Se reconoce la legitimidad de otras entidades públicas, promoviendo un trato amable y colaborativo para ampliar el alcance de los servicios estatales.
- **MEDIOS DE COMUNICACIÓN:**
Los resultados de la gestión se entregan a los medios de comunicación de manera veraz, oportuna y clara para su divulgación amplia.

Estas directrices éticas aseguran que el Área Metropolitana de Bucaramanga mantenga relaciones transparentes, éticas y colaborativas con todas las partes interesadas en su labor.

De los conflictos de interés

Hay conflicto de interés cuando los altos cargos intervienen en las decisiones relacionadas con asuntos en los que confluyen a la vez intereses de su puesto público e intereses privados propios, de familiares directos, o intereses compartidos con terceras personas.

Para evitar conflictos de intereses se deben evitar las siguientes prácticas:

- Recibir remuneración, dadas, o cualquier otro tipo de compensación en dinero o especie por parte de cualquier persona jurídica o natural, en razón del trabajo o servicio prestado al Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Obtener provecho del uso de información confidencial o usarla para salvaguardar intereses individuales propios o de terceros.
- Desarrollar proselitismo político o religioso, aprovechando su posición, comprometiendo recursos en la financiación de campañas políticas y generando actos burocráticos a favor de personas naturales o jurídicas.
- Todo tráfico de influencias para privilegiar tramites.

• El recurso humano al considerar que tiene conflictos de intereses debe actuar de la siguiente manera:

- Informar a tiempo y por escrito, a los entes competentes sobre el conflicto de interés.
- Permitir la realización de las funciones encomendadas a entes de control interno y externo.
- Guardar y proteger la información que se considere de carácter reservado por la normatividad legal.
- Denunciar las conductas que impliquen las situaciones enunciadas en este artículo.

Comité de ética y de buen gobierno

La Alta Dirección se compromete a instaurar un Comité de Ética y De Buen Gobierno, que será la instancia organizacional encargada de promover y liderar el proceso de implantación de la gestión ética y de buen gobierno encauzado hacia la consolidación del ejercicio de la función pública en términos de eficacia, transparencia, integridad y servicio a la ciudadanía por parte de todos los servidores públicos de la Entidad. Igualmente, el Comité estará facultado para el tema de la prevención y manejo de los conflictos de interés dentro de la Entidad.

www.amb.gov.co

Composición y reuniones del comité de ética y de buen gobierno y nombramiento de sus miembros

El Comité de Ética y de Buen Gobierno estará conformado por un integrante de la oficina de Control Interno, así como por un representante de la alta dirección y un representante de los servidores públicos (Elegidos por el Director del Área Metropolitana de Bucaramanga). Sus miembros serán nombrados por el Director para un período de dos (2) años, renovable por un período más. El Comité se reunirá ordinariamente cada tres (3) meses y extraordinariamente cada vez que sea citado por el Representante de la Alta Dirección

Funciones del comité

- Monitorear y hacer seguimiento al desarrollo y cumplimiento de las políticas generales y de dirección de la entidad.
- Verificar la difusión del Código de Ética y Buen Gobierno.
- Realizar seguimiento a las políticas de contratación de la entidad.
- Monitorear el comportamiento del Director, Secretario General y Subdirectores del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- Informar semestralmente al Director de Área Metropolitana de Bucaramanga el estado de aplicación del Código de Ética y de Buen Gobierno.

www.amb.gov.co

DE LA VIGENCIA, DIVULGACIÓN Y REFORMA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO VIGENCIA DEL CÓDIGO DE ÉTICA Y BUEN GOBIERNO

Este Código de Ética y Buen Gobierno entrará en vigencia a partir de su aprobación por parte del Director del Área Metropolitana de Bucaramanga.

DIVULGACIÓN DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno se divulgará entre los directivos de la entidad y sus servidores públicos a través del correo electrónico institucional y ante sus grupos de interés mediante la publicación en la página web de la entidad

REFORMA DEL CÓDIGO DE BUEN GOBIERNO

El Código de Ética y Buen Gobierno será reformado cuando lo disponga el Director del Área Metropolitana de Bucaramanga o el Comité de Ética y Buen Gobierno. Una vez se modifique se empleará el mecanismo de divulgación descrito para que las partes interesadas conozcan la nueva versión.

Competencias



1. Empleo público

- Concursos de mérito abierto (empleos de carrera)
- Libre nombramiento y remoción
- Prestación de servicios



2. Gestión Pública

- Plan de acción anual
- Plan Integral de Desarrollo Metropolitano
- Plan Estratégico Metropolitano de Ordenamiento Territorial
- Planificación de nuevas centralidades en el territorio metropolitano



3. Fortalecimiento institucional

- Órganos de gobernanza: consejos metropolitanos
- Consejo Metropolitano de Planificación
- Consejo Metropolitano de Seguridad y Convivencia Ciudadana
- Consejo Metropolitano de Movilidad y Transporte Público
- Junta Metropolitana



4. Participación, transparencia y atención al ciudadano

- Hechos Metropolitanos
- Participación ciudadana
- Rendición de cuentas
- Transparencia y acceso a la información pública
- Servicio al ciudadano-trámites
- Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano

Conozca también nuestro portafolio de productos, servicios y trámites:

www.amb.gov.co/tramitesyservicios/

www.amb.gov.co

Modelo de gestión

El Área Metropolitana de Bucaramanga desarrolla su misión a través de los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de control, los que permiten ejecutar de manera más eficaz sus funciones, generando mayores sinergias e interacciones eficaces entre los procesos y colaboradores para el logro del objetivo misional de la entidad.

www.amb.gov.co



Objetivos Institucionales

- Programar el desarrollo armónico, integrado y sustentable de los municipios siguiendo los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política y las Leyes.

Objetivos Institucionales

- Garantizar una gestión transparente, eficiente y orientada al bienestar de la comunidad y grupos de interés.
- Diseñar y construir una prospectiva deseable mediante la planeación y coordinación estratégica del desarrollo metropolitano.
- Garantizar la prestación de un servicio público de transporte en condiciones de Eficiencia, Calidad y Seguridad.
- Gestionar y Administrar los recursos naturales renovables y el Medio Ambiente, que garantice un desarrollo sustentable Metropolitano.

Para lograr estos objetivos, la entidad establece una serie de políticas, que incluyen:

- Desarrollar un recurso humano competente para la mejor prestación de sus servicios.
- Promover la comunicación como un bien público, fortaleciendo la identidad institucional y la capacidad productiva de los miembros de la entidad.
- Mejorar continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad, involucrando a funcionarios idóneos y la comunidad.
- Promover la autorregulación, autogestión, autocontrol y mejoramiento para lograr un desarrollo de actividades eficiente, eficaz, íntegro y transparente.
- Luchar contra la corrupción y fomentar la integridad entre los servidores públicos y grupos de interés.
- Observar las disposiciones legales con diligencia, exactitud y prontitud en los procesos de contratación.
- Proteger y preservar el ambiente en el marco de programas, proyectos y procesos.
- Garantizar la correcta gestión documental como base para la toma de decisiones y prueba del cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Realizar rendición de cuentas de manera permanente y una Audiencia Pública anualmente para informar sobre el progreso y cumplimiento de metas contenidas en los mapas estratégicos.

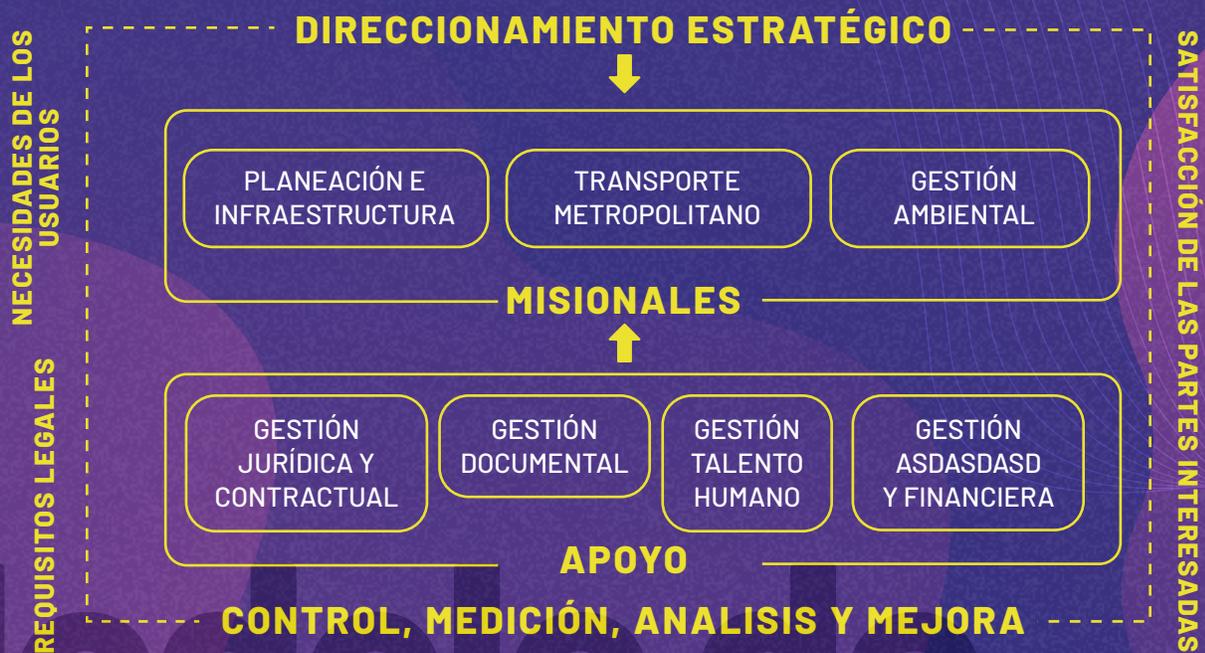
Modelo de gestión

El mapa de procesos de la entidad es una herramienta vital para la gestión de sus actividades, asegurando que se alineen con la dirección estratégica establecida por las áreas misionales, las cuales son responsables de llevar a cabo las tareas fundamentales que cumplen con su misión y objetivos.

Para respaldar y facilitar estas operaciones, las áreas de apoyo desempeñan un papel crucial. Estas áreas proporcionan el soporte necesario, incluyendo recursos, servicios administrativos, y sistemas de control que garantizan que las actividades misionales se desarrollen de manera eficiente y efectiva.

Un principio central en la gestión de procesos es la búsqueda constante de la satisfacción del usuario. Esto implica entender y atender las necesidades de ciudadanos, empresas y otras entidades gubernamentales. Para lograrlo, se enfoca en el control y monitoreo de procesos para mantener la consistencia y calidad.

www.amb.gov.co



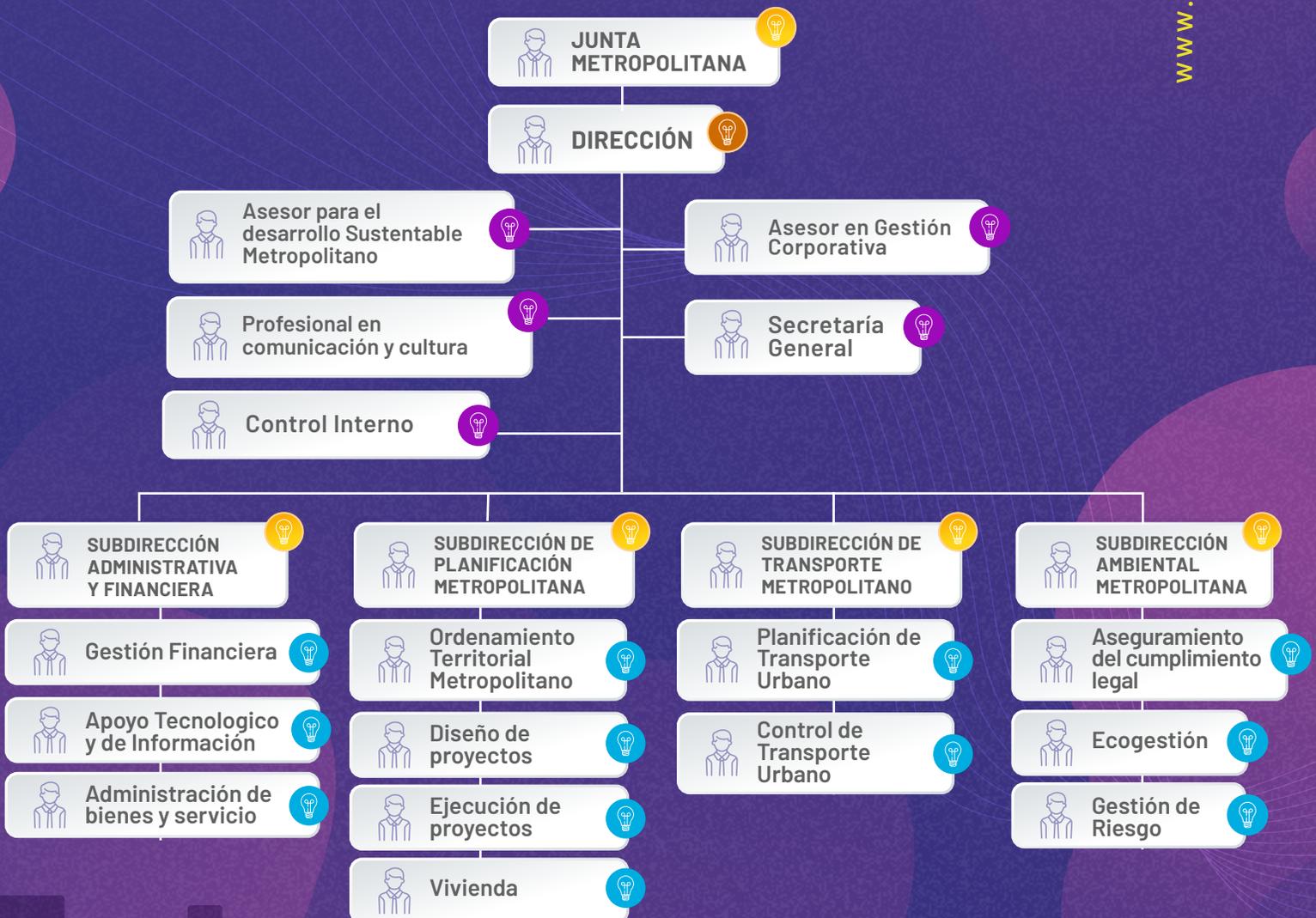
Modelo de Gestión

Estructura Organizacional

El acuerdo metropolitano 031 de 2013 adopta la estructura administrativa del Área Metropolitana de Bucaramanga tal y como se presenta a continuación:

www.amb.gov.co

ORGANIGRAMA DEL ÁREA METROPOLITANA



Estructura Organizacional

Dependencias

- **Asesor para el Desarrollo Sustentable Metropolitano**
- **Asesor en Gestión Corporativa**
- **Profesional en comunicaciones**
- **Control Interno**
- **Secretaría General:**
 - . Gestión Jurídica
 - . Gestión del Talento Humano
 - . Gestión Documental y Archivo
 - . Atención al Ciudadano – Cliente
 - . Control Interno Disciplinario
 - . Gobierno en Línea

1. Subdirección Administrativa y Financiera

- . Administración de bienes y servicios
- . Recursos financieros
- . Apoyo tecnológico y de información.

2. Subdirección de Planeación e Infraestructura

- . Ordenamiento Territorial Metropolitano
- . Diseño de Proyectos
- . ejecución de obras
- . Vivienda
- . Servicios Públicos

3. Subdirección de Transporte Metropolitano

- . Autoridad de Transporte
- . Planificación del Transporte
- . Control de Transporte Público Urbano

4. Subdirección Ambiental

- . Grupo de aseguramiento del cumplimiento legal ambiental
- . Grupo de ecogestión
- . Grupo de gestión del riesgo

www.amb.gov.co

Régimen salarial y prestacional

www.amb.gov.co

ASIGNACIÓN BÁSICA

Las asignaciones básicas mensuales de las escalas corresponden a los empleos de carácter permanente y de tiempo completo. La nómina se paga a más tardar el último día hábil del mes.

RÉGIMEN SALARIAL

Es la remuneración que recibe el funcionario por el servicio prestado.

SUBSIDIO DE ALIMENTACIÓN

Pago a que tienen derecho los empleados del AMB que devenguen asignaciones básicas mensuales no superiores a dos y medio (2.5) salarios mínimos mensuales. No se tiene derecho a este subsidio cuando el respectivo empleado disfrute de vacaciones, se encuentre en uso de licencia, suspendido en el ejercicio de sus funciones o cuando la entidad suministre alimentación a los empleados que conforme a este artículo tengan derecho al subsidio.

AUXILIO DE TRANSPORTE

Pago mensual a que tienen derecho los empleos del AMB que devenguen hasta dos (2.6) veces el salario mínimo legal. No se cancela durante el tiempo de las incapacidades, ni durante el disfrute de vacaciones o cuando la entidad suministre el transporte. No constituye factor salarial.

PRIMAS

Prima de vacaciones, de servicios, de costo de vida, de navidad.

PRIMA DE VACACIONES

Pago a que tienen derecho los empleados del AMB por cada año de servicio o en forma proporcional al tiempo laborado. Su cancelación se hará con cargo al presupuesto vigente y se cancelará con la nómina mensual.

PRIMA DE VACACIONES

Pago a que tienen derecho los empleados del AMB por cada año de servicio o en forma proporcional al tiempo laborado. Su cancelación se hará con cargo al presupuesto vigente y se cancelará con la nómina mensual.

PRIMA DE SERVICIOS

Pago a que tienen derecho los empleados de la institución, en forma proporcional al tiempo laborado, equivalente a un mes de salario, pagadero así: cincuenta por ciento (50%) en el mes de junio y cincuenta por ciento (50%) en el mes de diciembre.

PRIMA DE COSTO DE VIDA

Pago a que tienen derecho los funcionarios del AMB como reconocimiento por el aumento en el costo de vida, equivalente a un sueldo mensual pagadero semestralmente en un cincuenta por ciento (50%) cada semestre junto con la prima de servicios, o su reconocimiento proporcional al tiempo laborado, cualquiera que fuese su duración. Cuando se presenta variación de sueldo, para el cálculo de estas prestaciones sociales, se calculará el promedio del sueldo de los últimos seis (6) meses.

PRIMA DE NAVIDAD

Pago a que tienen derecho los empleados del AMB equivalente a un (1) mes de salario, liquidado proporcionalmente al tiempo laborado, por cada mes completo de servicio, pagadera en la primera quincena del mes de diciembre y liquidado sobre el salario a 30 de noviembre.

BONIFICACIONES

Pago a que tienen derecho los funcionarios, equivalente a los porcentajes y cuantías autorizados por La Junta Metropolitana: Bonificación por servicios, por recreación, bonificación especial.

BONIFICACIÓN POR SERVICIOS PRESTADOS

Pago por cada año continuo de servicio a que tienen derecho los empleados del Área Metropolitana, equivalente a un porcentaje del 35% para cada uno de los funcionarios que tengan entre 1 y 9 años de servicios, y el 50% para los funcionarios que cumplan diez años o más de servicios.

BONIFICACIÓN ESPECIAL POR RECREACIÓN

Se reconoce a los funcionarios por cada periodo de vacaciones, equivalente a dos (2) días de la asignación básica mensual, no constituye salario para la liquidación de prestaciones sociales.

BONIFICACIÓN ESPECIAL

Pago a que tienen derecho los funcionarios del AMB, equivalente al 12% del salario devengado a 31 de diciembre del año anterior siempre y cuando hayan laborado durante todo el año, de lo contrario se liquidará en forma proporcional y será cancelada antes del 1 de marzo de la vigencia .

VACACIONES

Reconocimiento en tiempo libre y en dinero a que tiene derecho todo funcionario público por haberle servido a la administración durante un (1) año, equivalente a quince (15) días hábiles de descanso por cada año de servicios. Se liquidan con base en el salario que el funcionario esté devengando en el momento del disfrute.

Herra mien tas

1. Sistema de Información: Integrasoft BPM.
2. Sistema de Gestión Documental, el cual se registran las peticiones que ingresan al Área Metropolitana de Bucaramanga por los diferentes canales (correo electrónico, personal mensajería, PQURs), el cual fue implementado en 2019.

Derechos

Artículo 33 Ley 734 de 2002 Además de los contemplados en la Constitución, la ley y los reglamentos, son derechos de todo servidor público:

- 1.** Percibir puntualmente la remuneración fijada o convenida para el respectivo cargo o función.
- 2.** Disfrutar de la seguridad social en la forma y condiciones previstas en la ley.
- 3.** Recibir capacitación para el mejor desempeño de sus funciones.
- 4.** Participar en todos los programas de bienestar social que para los servidores públicos y sus familiares establezca el Estado, tales como los de vivienda, educación, recreación, cultura, deporte y vacacionales.
- 5.** Disfrutar de estímulos e incentivos conforme a las disposiciones legales o convencionales vigentes.
- 6.** Obtener permisos y licencias en los casos previstos en la ley.
- 7.** Recibir tratamiento cortés con arreglo a los principios básicos de las relaciones humanas.
- 8.** Participar en concursos que le permitan obtener promociones dentro del servicio.
- 9.** Obtener el reconocimiento y pago oportuno de las prestaciones consagradas en los regímenes generales y especiales.
- 10.** Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo. Artículo 34 Ley 734 de 2002 Son deberes de todo servidor público:

10. Los derechos consagrados en la Constitución, los tratados internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, las ordenanzas, los acuerdos municipales, los reglamentos y manuales de funciones, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo. Artículo 34 Ley 734 de 2002 Son deberes de todo servidor público:

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

Los deberes consignados en la Ley 190 de 1995 se integrarán a este código.

2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

3. Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público.

4. Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.

5. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.

6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.

Los deberes consignados en la Ley 190 de 1995 se integrarán a este código.

2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.

3. Formular, decidir oportunamente o ejecutar los planes de desarrollo y los presupuestos, y cumplir las leyes y normas que regulan el manejo de los recursos económicos públicos, o afectos al servicio público.

4. Utilizar los bienes y recursos asignados para el desempeño de su empleo, cargo o función, las facultades que le sean atribuidas, o la información reservada a que tenga acceso por razón de su función, en forma exclusiva para los fines a que están afectos.

5. Custodiar y cuidar la documentación e información que por razón de su empleo, cargo o función conserve bajo su cuidado o a la cual tenga acceso, e impedir o evitar la sustracción, destrucción, ocultamiento o utilización indebidos.

6. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.

7. Cumplir las disposiciones que sus superiores jerárquicos adopten en ejercicio de sus atribuciones, siempre que no sean contrarias a la Constitución Nacional y a las leyes vigentes, y atender los requerimientos y citaciones de las autoridades competentes.

8. Desempeñar el empleo, cargo o función sin obtener o pretender beneficios adicionales a las contraprestaciones legales y convencionales cuando a ellas tenga derecho.

- 11.** Dedicar la totalidad del tiempo reglamentario de trabajo al desempeño de las funciones encomendadas, salvo las excepciones legales.
- 12.** Resolver los asuntos en el orden en que hayan ingresado al despacho, salvo prelación legal o urgencia manifiesta.
- 13.** Motivar las decisiones que lo requieran, de conformidad con la ley.
- 14.** Registrar en la oficina de recursos humanos, o en la que haga sus veces, su domicilio o dirección de residencia y teléfono, y dar aviso oportuno de cualquier cambio.
- 15.** Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
- 16.** Permitir a los representantes del Ministerio Público, fiscales, jueces y demás autoridades competentes el acceso inmediato a los lugares donde deban adelantar sus actuaciones e investigaciones y el examen de los libros de registro, documentos y diligencias correspondientes. Así mismo, prestarles la colaboración necesaria para el desempeño de sus funciones.
- 17.** Permanecer en el desempeño de sus labores mientras no se haya hecho cargo de ellas quien deba reemplazarlo, salvo autorización legal, reglamentaria, o de quien deba proveer el cargo.
- 18.** Hacer los descuentos conforme a la ley o a las órdenes de autoridad judicial y girar en el término que señale la ley o la autoridad judicial los dineros correspondientes.
- 19.** Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.
- 20.** Calificar a los funcionarios o empleados en la oportunidad y condiciones previstas por la ley o el reglamento.
- 21.** Vigilar y salvaguardar los bienes y valores que le han sido encomendados y cuidar que sean utilizados debida y racionalmente, de conformidad con los fines a que han sido destinados.

- 22.** Responder por la conservación de los útiles, equipos, muebles y bienes confiados a su guarda o administración y rendir cuenta oportuna de su utilización.
- 23.** Explicar inmediata y satisfactoriamente al nominador, a la Procuraduría General de la Nación o a la personería, cuando estos lo requieran, la procedencia del incremento patrimonial obtenido durante el ejercicio del cargo, función o servicio.
- 24.** Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.
- 25.** Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.
- 26.** Publicar en las dependencias de la respectiva entidad, en sitio visible, una vez por mes, en lenguaje sencillo y accesible al ciudadano común, una lista de las licitaciones declaradas desiertas y de los contratos adjudicados, que incluirá el objeto y valor de los mismos y el nombre del adjudicatario.
- 27.** Hacer las apropiaciones en los presupuestos y girar directamente a las contralorías departamentales y municipales, como a la Contraloría General de la República y las Personerías Municipales y Distritales dentro del término legal, las partidas por concepto de la cuota de vigilancia fiscal, siempre y cuando lo permita el flujo de caja.
- 28.** Controlar el cumplimiento de las finalidades, objetivos, políticas y programas que deban ser observados por los particulares cuando se les atribuyan funciones públicas.
- 29.** Ordenar, en su condición de jefe inmediato, adelantar el trámite de jurisdicción coactiva en la respectiva entidad, para el cobro de la sanción de multa, cuando el pago no se hubiere efectuado oportunamente.
- 30.** Ejercer, dentro de los términos legales, la jurisdicción coactiva para el cobro de las sanciones de multa.
- 31.** Adoptar el Sistema de Control Interno y la función independiente de Auditoría Interna que trata la Ley 87 de 1993 y demás normas que la modifiquen o complementen.

32. Implementar el Control Interno Disciplinario al más alto nivel jerárquico del organismo o entidad pública, asegurando su autonomía e independencia y el principio de segunda instancia, de acuerdo con las recomendaciones que para el efecto señale el Departamento Administrativo de la Función Pública, a más tardar para la fecha en que entre en vigencia el presente código, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.

33. Adoptar el Sistema de Contabilidad Pública y el Sistema Integrado de Información Financiera SIIF, así como los demás sistemas de información a que se encuentre obligada la administración pública, siempre y cuando existan los recursos presupuestales para el efecto.

34. Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.

35. Ofrecer garantías a los servidores públicos o a los particulares que denuncien acciones u omisiones antijurídicas de los superiores, subalternos o particulares que administren recursos públicos o ejerzan funciones públicas.

36. Publicar mensualmente en las dependencias de la respectiva entidad, en lugar visible y público, los informes de gestión, resultados, financieros y contables que se determinen por autoridad competente, para efectos del control social de que trata la Ley 489 de 1998 y demás normas vigentes.

37. Crear y facilitar la operación de mecanismos de recepción y emisión permanente de información a la ciudadanía, que faciliten a esta el conocimiento periódico de la actuación administrativa, los informes de gestión y los más importantes proyectos a desarrollar.

38. Actuar con imparcialidad, asegurando y garantizando los derechos de todas las personas, sin ningún género de discriminación, respetando el orden de inscripción, ingreso de solicitudes y peticiones ciudadanas, acatando los términos de ley.

39. Acatar y poner en práctica los mecanismos que se diseñen para facilitar la participación de la comunidad en la planeación del desarrollo, la concertación y la toma de decisiones en la gestión administrativa de acuerdo a lo preceptuado en la ley.

40. Capacitarse y actualizarse en el área donde desempeña su función.

Prohibiciones

1. Abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución.
2. Imponer a otro servidor público trabajos ajenos a sus funciones.
3. Solicitar, directa o indirectamente cualquier clase de beneficios.
4. Aceptar, sin permiso de la autoridad correspondiente, cargos, honores o recompensas.
5. Ocupar o tomar indebidamente oficinas o edificios públicos.
6. Ejecutar actos de violencia contra superiores, subalternos o compañeros de trabajo.
7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo.
8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o las autoridades.
9. Ejecutar en el lugar de trabajo actos que atenten contra la moral o las buenas costumbres.
10. Constituirse en acreedor o deudor de alguna persona interesada directo o indirectamente en los asuntos a su cargo.
11. Incumplir de manera reiterada e injustificada obligaciones civiles, laborales, comerciales o de familia.
12. Proporcionar dato inexacto o presentar documentos ideológicamente falsos u omitir información que tenga incidencia en su vinculación o permanencia en el cargo o en la carrera.
13. Ocasionar daño o dar lugar a la pérdida de bienes, elementos, expedientes o documentos.
14. Desempeñar simultáneamente más de un empleo público o recibir más de una asignación que provenga del tesoro público.
15. Ordenar el pago o percibir remuneración oficial por servicios no prestados, o por cuantía superior a la legal.

www.amb.gov.co

1. Asumir obligaciones o compromisos de pago que superen la cuantía de los montos aprobados en el Programa Anual Mensualizado de Caja (PAC).
2. Ejercer cualquier clase de coacción sobre servidores públicos o sobre particulares que ejerzan funciones públicas.
3. Nombrar o elegir, para el desempeño de cargos públicos, personas que no reúnan los requisitos constitucionales.
4. Reproducir actos administrativos suspendidos o anulados por la jurisdicción contencioso-administrativa.
5. Permitir, tolerar o facilitar el ejercicio ilegal de profesiones reguladas por la ley.
6. Dar lugar al acceso o exhibir expedientes, documentos o archivos a personas no autorizadas .
7. Prestar, a título particular, servicios de asistencia, representación o asesoría en asuntos relacionados con las funciones propias del cargo, hasta por un término de un año después de la dejación del cargo o permitir que ello ocurra.
8. Proferir en acto oficial o en público expresiones injuriosas o calumniosas contra cualquier servidor público.
9. Incumplir cualquier decisión judicial, fiscal, administrativa, o disciplinaria en razón.
10. Gestionar directa o indirectamente, a título personal, o en representación de terceros, en asuntos que estuvieron a su cargo.

ARTÍCULO 34. DEBERES.

SON DEBERES DE TODO SERVIDOR PÚBLICO:

1. Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, los tratados de Derecho Internacional Humanitario, los demás ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas, los contratos de trabajo y las órdenes superiores emitidas por funcionario competente.
2. Cumplir con diligencia, eficiencia e imparcialidad el servicio que le sea encomendado y abstenerse de cualquier acto u omisión que cause la suspensión o perturbación injustificada de un servicio esencial, o que implique abuso indebido del cargo o función.
(...)
3. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio.
(...)
4. 10. Realizar personalmente las tareas que le sean confiadas, responder por el ejercicio de la autoridad que se le delegue, así como por la ejecución de las órdenes que imparta, sin que en las situaciones anteriores quede exento de la responsabilidad que le incumbe por la correspondiente a sus subordinados.
(...)
5. 15. Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.
(...)
6. **24. Denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.**
7. 25. Poner en conocimiento del superior los hechos que puedan perjudicar el funcionamiento de la administración y proponer las iniciativas que estime útiles para el mejoramiento del servicio.

ARTÍCULO 35. PROHIBICIONES.

A TODO SERVIDOR PÚBLICO LE ESTÁ PROHIBIDO:

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

(...)

28. Manifestar indebidamente en acto público o por los medios de comunicación, opiniones o criterios dirigidos a influir para que la decisión contenida en sentencias judiciales, fallos disciplinarios, administrativos o fiscales sean favorables a los intereses de la entidad a la cual se encuentra vinculado, en su propio beneficio o de un tercero

(...)

34. Proporcionar noticias o informes sobre asuntos de la administración, cuando no esté facultado para hacerlo.

35. Las demás prohibiciones consagradas en la ley y reglamentos.

INEXEQUIBLE

De acuerdo a lo anterior, entre los deberes y prohibiciones de los servidores públicos, no se encuentra un ítem específico o relacionado con las publicaciones que éstos realizan en los medios informáticos actuales o redes sociales. No obstante, de la lectura general de las obligaciones, se infiere que de un servidor público se espera un comportamiento probo y respetuoso, acorde con las exigencias de lo que significa el "servicio público", como garantía y derecho social.

Ahora bien, sí se constituye como un deber de los servidores públicos (numeral 24 del artículo 34 de la Ley 734 de 2002), denunciar los delitos, contravenciones y faltas disciplinarias de los cuales tuviere conocimiento, salvo las excepciones de ley.

Quiere esto decir que, si un servidor público a través de sus redes sociales tiene conocimiento de denuncias, deberá ponerlas en conocimiento de la entidad o dependencia competente. Por su parte, en cuanto a las peticiones, quejas o inconformidades que pueden corresponder a gestión de la entidad donde pertenece el servidor público, transmitidas mediante las redes sociales de éste, la Ley 1755 de 2015, “por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, con respecto a las peticiones o quejas, señala:

www.amb.gov.co

ARTÍCULO 13.

Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

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 él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

ARTÍCULO 15.

PRESENTACIÓN Y RADICACIÓN DE PETICIONES. Las peticiones podrán presentarse verbalmente y deberá quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos. Los recursos se presentarán conforme a las normas especiales de este código.

(...)

Las autoridades podrán exigir que ciertas peticiones se presenten por escrito, y pondrán a disposición de los interesados, sin costo, a menos que una ley expresamente señale lo contrario, formularios y otros instrumentos estandarizados para facilitar su diligenciamiento.

En todo caso, los peticionarios no quedarán impedidos para aportar o formular con su petición argumentos, pruebas o documentos adicionales que los formularios no contemplen, sin que por su utilización las autoridades queden relevadas del deber de resolver sobre todos los aspectos y pruebas que les sean planteados o presentados más allá del contenido de dichos formularios.

ARTÍCULO 22.

ORGANIZACIÓN PARA EL TRÁMITE INTERNO Y DECISIÓN DE LAS PETICIONES. Las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y **la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.**

Así mismo, la Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, sobre el tema, dispone:

ARTÍCULO 7.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
(...)
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5o de este Código.
(...)
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público. (Destacado fuera del texto)

En igual sentido, 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.”, señala:

ARTÍCULO 76.

OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS. 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.

La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

De acuerdo a las anteriores disposiciones legales se tiene entonces que, en virtud del artículo 23 constitucional, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante las autoridades. A demás, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición, y a través de éste se podrá entre otras, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos.

Por su parte menciona la ley que, las autoridades reglamentarán la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo. También será deber de las entidades, atribuir a dependencias especializadas en la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

En virtud de lo anterior, como quiera que las peticiones podrán presentarse verbalmente, o por escrito, o a través de cualquier medio idóneo para la comunicación o transferencia de datos, corresponderá a cada entidad

reglamentar internamente la tramitación de las peticiones que les corresponda resolver, entre las cuales se encuentra, el uso de las redes sociales.

En consecuencia, si bien no se ha estipulado expresamente en la legislación el uso de redes sociales como medio oficiales para la radicación de PQRSD, el interesado deberá verificar si en la entidad para la cual el servidor público presta sus servicios, está estipulado la utilización de redes sociales como canal oficial para tramitar dichas peticiones. En caso contrario, el servidor público podrá sugerir al ciudadano o al usuario consultar otros canales como la página web, las preguntas frecuentes, email u otro medio con información pertinente.

www.amb.gov.co