POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Personería de Floridablanca
Protección, equidad y transparencia

PARTICIPACIÓN CIUDADANA PERSONERIA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA

Floridablanca, Santander.

1. INTRODUCCIÓN

La Personería Municipal de Floridablanca, a través de su Plan de Participación Ciudadana, quiere promover la cooperación y el diálogo con el ciudadano mediante el uso de herramientas de control y colaboración, y la generación de espacios para la interacción, con fin de mantener un flujo de comunicación constante y directa con la población; para lo cual, ha diseñado la Estrategia y Política de Participación y Servicio al Ciudadano con el compromiso de brindar los servicios de atención a la ciudadanía, acercar al ciudadano a la entidad, bajo los principios de trasparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y efectividad.

Por eso, en el presente documento, se pretende establecer y definir los lineamientos para la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, la Oferta Misional y los trámites y servicios que presta la Entidad a los usuarios, como también la Política de Participación Ciudadana.

El primer lineamiento, es el Marco Normativo que rige a los Servidores Públicos de la Personería Municipal de Floridablanca, para cumplir adecuadamente con la prestación de los servicios a los ciudadanos.

El segundo lineamiento, hace referencia a las competencias funcionales que deben cumplir a cabalidad el personal adscrito a los Puntos de Atención al Ciudadano de la Personería Municipal de Floridablanca.

El tercer lineamiento, trata sobre los diferentes Canales de Atención que la entidad tiene a disposición de los ciudadanos, como son: Presencial, Escrito, Telefónico y Virtual. Para lo cual se tienen en cuenta el proceso y los procedimientos documentados.

El cuarto lineamiento, está relacionado con la Caracterización de Ciudadanos o Grupos de Interés, la Construcción de la Base de Datos, la Encuesta de Evaluación y Percepción de la Ciudadanía, la Participación de las Ferias de Atención al Ciudadano lideradas por el Servicio Nacional de Atención al Ciudadano del Departamento Nacional de Planeación - DNP, la Política de Participación y Servicio al Ciudadano, el Protocolo de Atención al Ciudadano, la Carta de Trato Digno y la facilidad del Acceso de los Ciudadanos al punto de atención dispuesto por este órgano de control.

2. OBJETIVO DEL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Atender y orientar a todos los ciudadanos que se acercan al Punto de Atención para consultar los trámites, servicios y oferta misional, que presta la Entidad en el Municipio, como también la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias; permitiendo desarrollar acciones orientadas a la participación y servicio al ciudadano.

Objetivos Especificas:

- Dar a conocer los servicios que presta la Personería Municipal de Floridablanca, como también los Canales de Atención que se pondrán a disposición de los ciudadanos.

- Establecer las políticas, el proceso, los procedimientos y los controles para la atención a los ciudadanos con el propósito de prestar un servicio que cumpla con los principios de transparencia, celeridad, eficiencia, eficacia y efectividad.

- Establecer las obligaciones de la Personería Municipal de Floridablanca y los deberes y derechos de los ciudadanos.

- Cumplir con las normas en materia de participación y servicio al ciudadano y con los lineamientos del Servicio Nacional de Atención al Ciudadano- SNAC del Departamento Nacional de Planeación- DNP.

- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios prestados por la Personería Municipal de Floridablanca y establecer las acciones de mejora.

3. LINEAMIENTOS DE LA ESTRATEGIA

3.1. MARCO NORMATIVO

3.1.1. **Constitución Política de Colombia** Artículos. 1,2,13,20,23,74,79,209 Y 270.

3.1.2. Leyes

- Ley 1757 de 2015. "Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática".

- 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".

- Ley 1753 de 2015. "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2014 - 2018 Todos por un nuevo país".

- Ley 1712 de 2014. "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones" / Reglamentada por el Decreto 1 03 de 2015.

- Ley 1581 de 2012. "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales" /Reglamentada parcialmente por el Decreto 1373 de 2013.

- Ley 1437 de 2011. "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Con la excepción de los artículos del 13 al 33 que fueron declarados inexequibles.

- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. "Por el 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".

- Ley 1341 de 2009. "Por la cual se definen Principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".

- 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 850 de 2003. "Por medio de la cual se reglamentan las Veedurías Ciudadanas".

- Ley 489 de 1998, "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional".

- Ley 472 de 1998. "Por el cual se desarrolla el Artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo" .

- Ley 393 de 1997, "Por el cual se desarrolla el artículo 87 de la Constitución Política" .

- 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 fin de erradicar la corrupción administrativa". Estatuto Anticorrupción. (Artículo 58).

- Ley 152 de 1994. "Por medio de la cual se establecen los procedimientos para la elaboración, aprobación, ejecución, seguimiento, evaluación y control de planes de desarrollo".

- Ley 134 de 1994, "Por medio de la cual se dictan normas sobre mecanismos de Participación ciudadana".

3.1.3. Decretos Reglamentario

- Decreto 1499 de 2017. "Por medio del cual se modifica el Decreto 1 083 de 2015.

- Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015".

- Decreto 270 del 2017 "Por el cual se modifica y adiciona el decreto 1081 de 2015, Decreto único Reglamentario de la Presidencia de la república, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicas de regulación".

- Decreto 1116 del 19 de Ju lio de 2016 "Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente".

3.1.4. Otras Normas

- CONPES 3654 de 2010. "Política de rendición de cuentas de la rama ejecutiva a los ciudadanos".
- CONPES 3650 de 2010. "Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea".

- CONPES 3649 de 2010. "Política Nacional de Servicio al Ciudadano".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 6047 de 2013. "Accesibilidad al Medio Físico.
- Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos."
- CONPES 3785 de 2013. "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 4140 de 2012. "Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, pasillos corredores".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 4143 de 2009. "Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, rampas fijas".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 4245 de 1997. "Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, escaleras".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 4201 de 2005. "Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, equipamientos, bordillos, pasamanos y agarraderas".
- Norma Técnica Colombiana- NTC 4145 de 1997. "Accesibilidad de las personas al medio físico, edificios, ascensores". Versión 2004.
- Manual Gobierno en línea 3.1. Componente Interacción en línea.
- Manual de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública. Versión 2016.

3.2. FORMACIÓN DE SERVIDORES PÚBLICOS EN COMPETENCIAS PARA EL SERVICIO

Con el propósito de capacitar, actualizar y desarrollar actitudes y capacidades frente a la Cultura de Servicio al Ciudadano a los Funcionarios Públicos que por competencia funcional atienden a los usuarios, la Personería Municipal de Floridablanca, programará jornadas de capacitación sobre diferentes temáticas, como son:

Temática Abordada	**Población Invitada**
Funciones de la junta de acción comunal	*Junta de Acción Comunal*
Constitución de veedurías	Veedores del Municipio
Daño antijurídico	Funcionarios personeria
Ley 1098	Padres de familia, jóvenes y niños, comunidad de Floridablanca

PROGRAMA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO - PNSC
Departamento Nacional de Planeación
TEMÁTICAS
Flujograma de Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes y Denuncias.
Protección de Datos Personales.
Innovación Pública Pensada en el Servicio.
El Lenguaje de Servicio en los Territorios.
Arquitectura Empresarial Proyectada al Servicio.
Reconocimiento del Servicio al Ciudadano.

3.3. PROCESO Y PROCEDIMIENTOS

El proceso de Participación y Servicio al Ciudadano cuenta con cuatro (4) procedimientos documentados que le permiten estandarizar la atención ofrecida a nuestros usuarios y cumplir con los lineamientos del Programa del Servicio Nacional de Atención al Ciudadano y de la misma manera, se pretende integrar los procesos con el ciudadano para prestar un mejor servicio a los usuarios internos y externos, los procedimientos son:

- **GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS, PQRSD.**
- **PARTICIPACIÓN CIUDADANA.**
- **OFERTA INSTITUCIONAL DE SERVICIOS**
- **EVALUACIÓN DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO PRESTADO**

3.4. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Personería Municipal de Floridablanca tiene a disposición cuatro (4) medios o canales para la atención integral a los ciudadanos, tales como:

CANALES DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
PRESENCIAL	Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
CANAL ESCRITO	ventanilla única de Correspondencia: Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal Buzón de Sugerencias: Se encuentra ubicado en la Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal (describir ubicación del punto del buzon)

TELEFÓNICO	Línea de atención al ciudadano el número Tel. 649 81 54 - Fax. 648 86 62
VIRTUAL	Página *Web:* **www.personeriadefloridablanca.gov.co** Correo electrónico:***email:*** ***pmf@personeriadefloridablanca.gov.co*** (CORREO DE PARTICIPACION CIUDADANA) Redes Sociales: Facebook: @personeria floridablanca Instagram: @personeriafloridablanca Twetter.@perso_f/blanca

3.4.1. Canal Presencial:

Para la atención presencial a la comunidad, el punto de Atención al Ciudadano es el escenario presencial dispuesto por la Personería, para brindar orientación y asesoría a sus grupos de interés respecto a los trámites y servicios que requieran; así como la radicación y registro de la correspondencia mediante la asignación de un número consecutivo, que permite controlar, hacer seguimiento a la misma y asegurar y certificar su oportunidad en la recepción, envío y/o respuesta. De esta manera se fortalece la eficiencia y eficacia en las comunicaciones mediante la transparencia en el trámite, recepción, distribución y/o emisión de la correspondencia; en el punto de Atención, se recibe información pública mediante correspondencia escrita o electrónica, cada una de las cuales tienen la misma validez y reciben igual tratamiento por parte de esta Personería.

Se atiende presencialmente a la ciudadanía en la Personería Municipal de Floridablanca, allí se podrán recibir peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los ciudadanos. La atención en este punto, permite dar trato preferencial a los grupos de interés que lo requieran, sus instalaciones se encuentran en:

Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal
Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Por otra parte, la entidad mantiene a disposición del público interno y externo un buzón de sugerencias físico y otro virtual, al cual se accede a través de la WEB. Ambos son revisados mensualmente y existe un procedimiento interno que permite el trámite oportuno y adecuado de las quejas y sugerencias recibidas.

3.4.2. Canal Escrito:

Los canales escritos que tiene la Personería Municipal de Floridablanca a disposición de los usuarios son:

- **Correo Físico o Postal:** Las comunicaciones escritas pueden ser enviadas a Calle 5 No. 8-25 Piso 3 - Palacio Municipal, Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

- **Buzón de Sugerencias:** La Personería Municipal de Floridablanca cuenta con un (1) Buzón de sugerencias, ubicado en la entrada principal en el Punto de Atención al Ciudadano, al costado izquierdo de la entrada.

3.4.3. Canal Telefónico

Es el medio de contacto verbal en el que los ciudadanos pueden tener contacto con los servidores públicos de la Personería Municipal de Floridablanca en tiempo real.

3.4.4. Canal Virtual:

La atención virtual se presta a los ciudadanos mediante tecnologías de información y comunicaciones por medio de:

Sitio web: **www.personeriadefloridablanca.gov.co**
Correo Institucional: ***pmf@personeriadefloridablanca.gov.co***

Redes Sociales
Facebook: @personeria floridablanca
Instagram: @personeriafloridablanca
Twetter.@perso_f/blanca

3.5. LINEAMIENTOS GENERALES

3.5.1. Caracterización de Ciudadanos

- Identificar las necesidades de acceso a la información.

- Identificar el lenguaje que debe ser usado para dirigirse a los ciudadanos.

- Diseñar la oferta institucional.

- Establecer una estrategia de implementación o mejora de los canales de atención a los ciudadanos.
- Diseñar mecanismos de participación ciudadana en la gestión.

- Fortalecer la confianza de los ciudadanos hacia la Personería Municipal de Floridablanca.

- Permite identificar qué información es demandada por los ciudadanos o grupos de interés que acuden a la Personería Municipal de Floridablanca.

3.5.2. Encuestas y Mediciones de Satisfacción de Ciudadanos

La oficina encargada de participación ciudadana realiza encuestas para medir la satisfacción del Ciudadano, frente al servicio prestado y con base en ellas, evaluar la calidad de los servicios ofrecidos por la Personería Municipal de Floridablanca y el resultado de éstas, se publicará en la página web *:* **www.personeriadefloridablanca.gov.co** en el Link de Atención al Ciudadano.

3.5.3. Participación en las Ferias de Atención al Ciudadano

Las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano son una iniciativa liderada por el Departamento Nacional de Planeación (DNP), a través del "Programa Nacional de Servicio al Ciudadano" y apoyada por la Alta Consejería Presidencial para el Buen Gobierno y la Eficiencia Administrativa. Durante un día, las Entidades de la Administración Pública se articulan, con el propósito de acercar el Estado al territorio y facilitar el acceso de los ciudadanos a los servicios, trámites, programas y campañas de las entidades a nivel nacional, departamental y territorial. De acuerdo con lo establecido en la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, la Agencia participa en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano, en desarrollo de sus deberes y obligaciones en materia de Participación Ciudadana, Democracia y Transparencia, primordialmente.

- Los Objetivos de las Ferias de Atención al Ciudadano son:
- Articular la oferta institucional del orden nacional, departamental y municipal.
- Facilitar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios que presta la Administración Pública.
- Proveer al ciudadano de información sobre los programas y campañas que desarrollen las entidades públicas o privadas que presten servicios públicos.

3.5.4. Protocolo de Atención al Ciudadano

El protocolo define los lineamientos generales de la Personería Municipal de Floridablanca que permitan dar un trato igual en el servicio al ciudadano por los diferentes canales de atención y con el ánimo de brindar un servicio con calidad, mejorando la percepción y satisfacción del ciudadano, fortaleciendo de esta manera la imagen institucional y la cultura de servicio.

Una vez implementado y socializado el Protocolo de Atención y Servicio al Ciudadano "se espera" que cada persona se apropie del contenido de este documento para brindar un servicio de manera adecuada y oportuna, que se caracterice por el respeto, la amabilidad, hacia todas las personas que soliciten atención y asesoría, buscando cumplir las expectativas de los usuarios y de los interesados prestándoles acompañamiento hasta que culmine la gestión que los acercó a la entidad.

3.5.5. Carta de Trato Digno

La Personería Municipal de Floridablanca con el objeto de garantizar los derechos que se encuentran consagrados en la Constitución y en concordancia con el artículo 70 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, está comprometida con los usuarios para prestar un buen servicio de atención al ciudadano de acuerdo a los valores de integridad profesional, responsabilidad y honestidad.

3.5.6. ARREGLOS INSTITUCIONALES

Los Puntos de la Personería Municipal de Floridablanca deberán contar con los siguientes Arreglos Institucionales:

- Creación De la dependencia.

- Incorporación de Recursos para la dependencia de Atención al Ciudadano.
- Comunicación Directa entre el área de Servicio al Ciudadano y la Alta Dirección (secretaria administrativa).

- Políticas con Enfoque Diferencial.

3.5.7. Accesibilidad

4. POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

4.1. Definición de Participación Ciudadana.

Desde cada una de las oficinas de la Personería Municipal de Floridablanca - PMF, la participación ciudadana se concibe como el conjunto de las actividades de intervención y contribución con el que disponen los ciudadanos para hacer parte en los diferentes procesos públicos relacionados con la satisfacción de sus demandas o necesidades mediante los espacios de participación o en la promoción de actividades de interés público para la comunidad.

4.2. La Política Pública de Participación Ciudadana.

Consiste en fomentar la participación de los ciudadanos con el propósito de promover una cultura de corresponsabilidad, fortaleciendo los espacios de comunicación entre la Personería Municipal de Floridablanca y los ciudadanos, aumentando el nivel de transparencia, celeridad, eficacia, eficiencia y efectividad de las políticas públicas, derivándose así tres objetivos estratégicos que orientan las líneas y estrategias de acción que la entidad seguirá en materia de Participación Ciudadana.

- **Objetivos Estratégicos:**

1. Ayudar a construir una visión compartida entre la Personería Municipal de Floridablanca - PMF Y los ciudadanos que acuden a solicitar los servicios de la misma.

2. Promover la transparencia y la rendición de cuentas de Personería Municipal de Floridablanca - PMF a la sociedad, cerrando de esta forma, espacios para la corrupción.

3. Obligar a la Personería Municipal de Floridablanca – PMF a ser eficiente y a centrarse en el interés público.

- **Líneas de Acción:**

- Construcción de las opciones de política
- Elección de la opción de política
- Comunicación de la política
- Implementación de la política
- Evaluación
- Aprendizaje.

- **Estrategias de Acción:**

La participación ciudadana tiene varios momentos:

- Información
- Consulta
- Asociación
- ¡Seguimiento! control
- Aprendizaje

4.3. MECANISMOS LEGALES PARA LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

4.3.1. Derecho de Petición:

Es el derecho que tienen todas las personas para presentar peticiones en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado.

Los plazos fijados por la Ley para responder las diferentes clases de Petición que presenten los ciudadanos a la Personería Municipal de Floridablanca - PMF, son:

4.3.2. Peticiones de interés general o particular. Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a las fechas de su radicación.

4.3.3. Consultas. Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

4.3.4. Peticiones que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad. Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

4.3.5. Quejas

Es cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público.

Para formular una queja ante la Personería Municipal de Floridablanca - PMF, se debe tener en cuenta lo siguiente:

Primero envíe la información del hecho sobre el que desea quejarse, de la manera más completa y exacta posible, a la página web **www.personeriadefloridablanca.gov.co** y después busca el link de PQRSD aparece un formulario en el cual se diligencia todos los campos, cuando complete los datos, haga clic en Enviar. Este es remitido al correo *pmf@personeriadefloridablanca.gov.co* para que el servidor público haga el trámite respectivo.

Para que su queja tenga el trámite correspondiente es necesario que cumpla con los siguientes requisitos:

- Debe tener fundamento
- Que sea respetuosa, seria, objetiva y que amerite credibilidad
- Que se encuentre soportada en medios probatorios suficientes que permitan iniciar la acción de oficio.
- Medios por los cuales se reciben las quejas:

4.3.6. Reclamo

Cuando un ciudadano exige a la Personería Municipal de Floridablanca la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

4.3.7. 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.

4.3.8. Acción de Tutela

Es un mecanismo para lograr la protección eficaz de los derechos fundamentales cuando ellos resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o particulares en los casos determinados por la ley (el Personero Municipal o el Defensor del Pueblo pueden presentarla a nombre de una o varias personas).

4.3.9. Acción de Cumplimiento

Derecho Que tienen las personas naturales o jurídicas para acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) con el fin de hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

4.3.10. Acciones Populares y de Grupo

Mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998). Algunos de los derechos colectivos son:

- Derecho al ambiente sano.
- Derecho a la moralidad administrativa.
- Derecho al acceso a los servicios públicos.
- Derecho al aprovechamiento de los recursos naturales.

- Derecho a la utilización y defensa de los bienes de uso público.
- Derecho a la defensa del patrimonio público.
- Derecho a la defensa del patrimonio cultural de la nación.
- Derecho a la seguridad y salubridad pública.

4.3.11. Habeas data

De conformidad con el literal e) del artículo 4 de la ley 1266 de 2008 "por la cual se dictan las disposiciones generales del habeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones", en donde se amparan los Derechos Fundamentales establecidos en la Carta Magna, como son: la defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

4.3.12. Vigilancia y Control de la Gestión Pública

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la Contraloría Municipal de Floridablanca, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

4.3.12.1. Audiencias Públicas

Se convocan cuando la Personería Municipal de Floridablanca - PMF, lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

4.3.12.2. Veeduría Ciudadana

Mecanismo que les permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público). (Reglamentada en la Ley 850 de 2003).

Estas son mecanismos a través de las cuales los ciudadanos pueden ejercer su derecho a la participación en la fiscalización de la gestión pública, en los distintos niveles de la administración.

Las veedurías ciudadanas tienen como objeto de vigilancia la gestión pública según lo establecido en el Artículo 270 de la Constitución Política de Colombia

y en los artículos 100 de la Ley 134 de 1994, y 1 Y 4 de la Ley 850 de 2003 en los cuales se señala expresamente.
Según lo establece el Artículo 4 de la Ley 850 de 2003, las veedurías ciudadanas podrán vigilar especialmente:

1. La correcta aplicación de los recursos y la forma como estos se asignen de acuerdo con la ley y lo planeado.
2. La cobertura efectiva de beneficiarios, conforme a la Ley y los planes.
3. La calidad, oportunidad y efectividad de la intervención pública.
4. La calidad, oportunidad y efectividad de la contratación pública.
5. La diligencia de las autoridades en garantizar los objetivos del Estado.

Estos temas deben atender al interés general y cumplir con los principios de la función administrativa (igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad) mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

La Ley 850 de 2003, resalta estas materias como de especial importancia sin ser exclusivas; por ello, las veedurías podrán tomar como objeto de vigilancia otras materias que sean de su interés.

4.3.12.3. Rendición de Cuentas

La Ley 1474 de 2011 (anticorrupción), Art. 78, como parte de la democratización de la administración pública y en el Documento CONPES 3654 de 2010 ***"POLÍTICA DE RENDICIÓN DE CUENTAS DE LA RAMA EJECUTIVA A LOS CIUDADANOS",*** señalan la obligatoriedad de todos los organismos de la administración pública de desarrollar su gestión conforme a los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Este proceso es permanente, exige organizar varias acciones de encuentro y comunicación presenciales y no presenciales que garanticen la información, la interlocución y la deliberación con los ciudadanos, estas acciones pueden ser:

- Reuniones zonales
- Foros de discusión por proyectos, temas o servicios ./ Mesas de trabajo temáticas
- Boletines virtuales o publicados
- Programas radiales o de televisión comunitarios o nacionales
- Ferias de la gestión, en las cuales se expongan resultados de los planes y servicios.
- Periódicos murales o carteleras didácticas
- Noticias en presa local o nacional
- Interacción en línea a través de varios mecanismos como chat, videoclips, diapositivas, foros, blogs.
- Audiencias públicas para cerrar el proceso con los resultados de una vigencia anual.

Elementos de la Rendición de Cuentas

1. Información: Generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de las metas misionales.
2. Diálogo: Es aquella práctica en que la PMF, después de entregar la información, da explicaciones y justificaciones o responde las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios (presenciales, segmentados o focalizados o virtuales).

3. Incentivo: Son aquellas acciones que refuerzan al interior el comportamiento de los servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Los incentivos están orientados a motivar la realización del proceso de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos instituciones para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

La información que se debe incluir en la rendición de Cuentas es la siguiente:

Metas:

- Plan de acción

Presupuesto:

- Criterios de asignación presupuestal
- Ejecución presupuestal
- Estados financieros

Gestión:

- Indicadores de gestión
- Informes de gestión
- Informes de instancias y organismos de control
- Planes de mejoramiento

Contratación:

- Gestión contractual
- Procesos y resultados

Logros:

- Impactos frente a la misionalidad dentro del sector
- Mejoras concretas derivadas de la gestión

Retos:

- En términos de la gestión interna
- En términos de su articulación con el sector
- En términos de su articulación con la territorialidad

Con el Decreto 270 del 2017 el gobierno nacional modifico y adicionó el Decreto 1081 de 2015, Decreto Único Reglamentario de la Presidencia de la República, en relación con la participación de los ciudadanos o grupos de interesados en la elaboración de proyectos específicos de regulación.

En dicho Decreto los ciudadanos y grupos de interés pueden participar en la elaboración de los proyectos específicos de regulación carácter general, la entidad que lidere la elaboración realizará, entre otras, las siguientes acciones:

1. Informará de manera proactiva sobre los proyectos específicos de regulación, para lo cual, además de publicar el proyecto regulación, definirán e indicarán los medios electrónicos a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés podrán inscribirse para recibir información automática

respecto de los proyectos específicos de regulación que pretendan expedirse.

2. Promoverá la participación ciudadana, para lo cual definirá y adaptará los medios físicos y electrónicos a través los cuales los ciudadanos y grupos interés podrán hacer observaciones a los proyectos específicos de regulación.

3. Las entidades informarán como mínimo, tanto a los inscritos para recibir información automática, como a la ciudadanía en general, por diferentes canales comunicación, objetivo de la propuesta de regulación, plazo máximo para presentar observaciones y los medios y mecanismos para recibirlas.

4. Las entidades conservarán los documentos asociados al proceso de divulgación y participación ciudadana, incluidos los cronogramas, actas, comentarios, grabaciones e informes que evidencien publicidad del proyecto y la participación de los ciudadanos y grupos de interés, todo ello en concordancia con las políticas gestión documental y de archivo de la entidad.

Finalmente, a continuación, se relacionan los temas o contenidos considerados relevantes y por esta razón ya fueron publicados en la página web de la Personería Municipal de Floridablanca - PMF:

TEMAS Y CONTENIDOS RELEVANTES QUE LA PERSONERÍA MUNICIPAL DE FLORIDABLANCA – PMF DEBE COMUNICAR

Presupuesto	Ejecución Presupuestal	Presupuesto de ingresos y gastos (funcionamiento, inversión y servicio de la deuda) en ejercicio detallado de la vigencia (apropiaciones iniciales y finales, de recursos ejecutados en ingresos y compromisos y obligaciones en gastos)	de recursos ejecutados (ingresos y gastos) a la fecha
		Comparativo con respecto al mismo periodo del año anterior	Comparativo (agregado) con respecto al mismo periodo del año anterior
	Estados Financieros	Estados financieros de las últimas dos vigencias, con corte a diciembre del año respectivo	
Cumplimiento de metas	Plan de Acción	Objetivos, estrategias, proyectos, metas, responsables, planes generales de compra y distribución presupuestal de sus proyectos de inversión	Medición d proyectos y programas en ejecución a la fecha y los proyectos yprogramas a ejecutar por la entidad durante el resto de la vigencia
	Programas y proyectos en ejecución	Plan operativo anual de inversiones o el instrumento donde se consignen los proyectos de inversión o programas que se ejecuten en cada vigencia	de avance en las metas dentro de los proyectos y programas en ejecución, a la fecha
Gestión	Informe de gestión	Informe del grado de avance de las políticas de Desarrollo Administrativo del modelo integrado de Planeación y Gestión	Información al instante de acciones de gestión de la entidad. Aporte al cumplimiento en metas de gestión y al desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión
		Gestión misional y del gobierno	
		Transparencia, participación y servicio al ciudadano	
		Gestión del Talento Humano	
		Eficiencia Administrativa	
		Gestión Financiera	
	Metas e indicadores de Gestión	Metas e indicadores de gestión y/o desempeño, de acuerdo con la planeación estratégica	de avance metas, indicadores de gestión y desempeño, de acuerdo con su planeación estratégica a la fecha
Contratación	Procesos Contractuales	Relación y estado de los procesos de contratación en ejecución	Información actualizada de los procesos de contratación

	Gestión Contractual	Número y valor de los contratos terminados, en ejecución y liquidados	Información actualizada de los contratos: objeto, monto y estado
Impactos de la Gestión	Cambios en el sector o en la población beneficiada	A partir de las evaluaciones realizadas, informar sobre los cambios concretos que ha tenido la población o la ciudadanía en el sector o territorio	Información sobre la mejora de las condiciones de bienestar general de los ciudadanos
Acciones de mejoramiento de la entidad	Planes de Mejora	Información sobre las acciones y elaboración de planes de mejoramiento a partir de los múltiples requerimientos: informes de PQRS, jornadas de rendición de cuentas.	Planes de mejoramiento de la entidad

Proyecto. Gizeth camargo