

# Carta de Servicios

Recepción de Denuncias



TRIBUNAL DE ÉTICA  
GUBERNAMENTAL  
EL SALVADOR, C. A.

## VISIÓN

“Seremos la institución rectora de la ética en la función pública, reconocida nacional e internacionalmente, por su independencia y credibilidad en la promoción de las normas éticas, la prevención y la sanción de aquellos actos que contradigan la Ley de Ética Gubernamental”

## MISIÓN

“Promover el desempeño ético en la función pública, previniendo, detectando y sancionando las prácticas corruptas y cualquier acto contrario a los deberes y prohibiciones éticas definidas en la Ley”

## VALORES

- 1- Supremacía del Interés Público.
- 2- Legalidad.
- 3- Justicia.
- 4- Transparencia.

# CARTA DE SERVICIOS

## Recepción de Denuncias de la Unidad de Ética Legal del Tribunal de Ética Gubernamental (TEG)

### ¿Para qué sirve la Carta de Servicios?

Para facilitar a la población el inicio y seguimiento de los procedimientos administrativos sancionatorios por infracciones a la Ley Ética Gubernamental (LEG).

### ¿Dónde se aplica?

Área de Recepción de Denuncias  
Tribunal de Ética Gubernamental

## Funciones principales del Área:

II  
Recepción de denuncias y de avisos por posibles infracciones a la ética en el servicio público (conductas descritas en los arts. 5, 6 y 7 de la LEG)

### Otras funciones:

Orientación sobre la aplicación de la Ley de Ética Gubernamental.

Recepción de escritos, informes y documentación relacionada a los procedimientos administrativos sancionatorios por incumplimiento de deberes o infracción de prohibiciones contenidas en la LEG.

# Ubicación de oficinas

Tribunal de Ética Gubernamental (TEG)



## Oficina central en San Salvador

Dirección: 87 Av. Sur, #7, Colonia Escalón



### ¿Cómo llegar en bus?

RUTA DE BUS

52 (Paseo)

Parada sobre el Paseo General Escalón, entre el restaurante McDonald's y Mister Donut.



## Oficina regional en San Miguel

Dirección: 6ta. Calle Poniente # 310 y 5ta Ave. Norte, local 7,

Centro Comercial Plaza San Francisco, San Miguel



### ¿Cómo llegar en bus?

RUTAS DE BUSES

88, 4, 90F Y 90B

Parada de buses de la Despensa Familiar



## CONTACTOS

### San Salvador:

William Miguel Ángel Rivera Rivas:

Teléfono: 2565-9438

Correo electrónico: willian.rivera@teg.gob.sv

David Iván Cruz Funes

Teléfono: 2565-9436

Correo electrónico: d.cruz@teg.gob.sv

### San Miguel:

Roxana Janethe Sánchez Perla

Teléfono: 2605-1424

Correo electrónico: r.sanchez@teg.gob.sv

## HORARIO DE ATENCIÓN

De 8:00 a. m. a 4:00 p.m.  
(Sin cerrar al mediodía)



# DERECHOS DE LA POBLACIÓN USUARIA

Son derechos de todas las personas usuarias de los servicios del Área de Recepción de Denuncias del TEG, los siguientes:

1

Que la ubicación de las oficinas del Tribunal sea accesible, de modo que se pueda llegar a ellas por medio de transporte público y particular.

2

Que las oficinas del Tribunal (central y regionales) sean seguras y adecuadas; a fin que se resguarde la integridad física de la población usuaria y se atiendan las necesidades de las personas con discapacidad.

3

Recibir un trato respetuoso, digno y cordial por parte del personal de Recepción de Denuncias. Toda persona que se encuentre en situación de indefensión, debilidad manifiesta, discapacidad, niños, niñas, adolescentes, jóvenes, mujeres gestantes o personas adultas mayores tendrán derecho a recibir un trato especial y preferente.

4

Confidencialidad de los datos personales y demás información confidencial que figura en los expedientes, bases de datos, sistemas y aplicaciones de Recepción de Denuncias.

5

Presentar la denuncia o aviso por posibles infracciones a deberes o prohibiciones éticos, de manera privada y confidencial.

6

Recibir atención de forma oportuna, eficiente y sin ningún tipo de discriminación.

7

Obtener información y orientación sobre los pasos a seguir y requisitos que se deben cumplir, para recibir los servicios brindados por el área.

8

Contar con formatos accesibles para personas con discapacidades, disponibles en formato digital en el sitio web y de forma impresa en las oficinas de la institución.

**9**

Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de la o las personas que le atendieron dentro de la institución.

**10**

Interponer quejas y sugerencias por el canal establecido en la presente Carta de Servicios.

**11**

Recibir respuesta sobre quejas y/o sugerencias interpuestas respecto de la calidad de servicios y nivel de atención recibida en los canales definidos y en un plazo no mayor a tres días hábiles.

**12**

Recibir ayuda enfocada en la comprensión de los trámites, de acuerdo al tipo de necesidad de la población usuaria

**13**

Recibir orientación sobre la institución pública donde le corresponda acudir, cuando el servicio requerido no es competencia del TEG.

**14**

Conservar el anonimato, en caso de solicitarlo, al momento de presentar un aviso.

**15**

Garantizar el resguardo de la identidad, cuando así se solicite, al momento de interponer una denuncia.

**16**

Acceder al expediente administrativo sancionatorio, previa acreditación de su calidad o interés, de conformidad con lo establecido en la Ley de Ética Gubernamental, Ley de Acceso a la Información Pública y demás normativa aplicable.

**17**

Recibir servicio gratuito, debiendo pagar únicamente costos de reproducción de expedientes, cuando aplique.

# DEBERES DE LA POBLACIÓN USUARIA

Son deberes de todas las personas usuarias de los servicios que brinda el Área de Recepción de Denuncias los siguientes:

1

Informarse sobre los horarios de atención de Recepción de Denuncias y hacer uso de los servicios dentro de los mismos.

2

Dirigirse de forma respetuosa y decorosa al personal que les atiende

3

Abstenerse de ofrecer dádivas o regalías al personal de la institución.

4

Respetar los bienes de la institución y abstenerse de su apropiación o deterioro.

5

Interponer denuncias, de forma honesta, completa y de acuerdo con los requisitos establecidos.

6

Verificar y comprender la información contenida en los documentos del trámite antes de firmarlos o aceptar su contenido.



# PASOS PARA DENUNCIAR CON EL USO DEL FORMULARIO

01

Descarga el formulario que se encuentra disponible en la página web del TEG: [www.teg.gob.sv](http://www.teg.gob.sv) en el menú de servicios, o solicítalo en las oficinas de la institución.



Llena el formulario según las indicaciones, con tus datos completos.

02

03

Una vez completado el formulario imprimir y firmar para ser presentado.



Presenta el formulario en las oficinas centrales del TEG, ubicadas en San Salvador o en la oficina regional ubicada en San Miguel.

04

## TOMA NOTA

Si no presentas personalmente la denuncia, es necesario que legalices tu firma ante notario; salvo que actúes por medio de persona apoderada debidamente facultada.

# PARA DENUNCIAR Y DAR AVISO ANÓNIMO

## RECUERDA QUE:

En caso que la denuncia se dirija contra más de una persona (servidor público, persona que administra o maneja fondos públicos, o exservidor público), es necesario precisar qué conductas descritas en los arts. 5, 6 y 7 de la LEG, se atribuyen a cada una de ellas.

La denuncia o aviso debe dirigirse contra personas que laboren en las administración pública, no contra las instituciones.



Dar información precisa del hecho y datos que permitan identificar a la persona denunciada, si es posible su nombre o cargo y lugar dónde trabaja (institución o alcaldía).

Debes informar la fecha o época en la que se cometió el hecho y de ser posible algún otro documento o prueba (fotografías) que respalde los hechos denunciados.

# MEDIOS PARA DAR AVISO ANÓNIMO



Teléfonos:  
7919-2417, 2565-9400 y 2565-9300 en San Salvador  
2605-1424 en San Miguel



Página web:  
[www.teg.gob.sv](http://www.teg.gob.sv)



Redes sociales:  
Facebook: Tribunal de Ética Gubernamental



Twitter: @TEG\_ElSalvador



Correo electrónico:  
[willian.rivera@teg.gob.sv](mailto:willian.rivera@teg.gob.sv)  
[d.cruz@teg.gob.sv](mailto:d.cruz@teg.gob.sv)



Aplicación móvil: AVISOS TEG

## CANALES DE LA POBLACIÓN USUARIA PARA QUEJAS O SUGERENCIAS

### Área de Recepción de Denuncias

#### Nombre de la persona y cargo:

Wilber Alberto Colorado Servellón

Oficial de Información

Teléfono 2565-9439

Correo electrónico: [w.colorado@teg.gob.sv](mailto:w.colorado@teg.gob.sv)

#### Tipo y detalle de queja o sugerencia:

Relacionadas a incumplimiento de cualquiera de los derechos o deberes consignados en esta carta

#### Tiempo de respuesta a quejas o sugerencias:

Tres días hábiles, contados a partir del siguiente en que se haya presentado la queja o sugerencia.

#### Medios para recibir respuesta a quejas y sugerencias:

Medios técnicos que señale la persona usuaria.

# Puedes denunciar y dar aviso anónimo por faltas a los siguientes deberes y prohibiciones éticas:

## Deberes éticos

Artículo 5. Toda persona sujeta a la LEG debe cumplir los siguientes deberes éticos:

- a) Utilizar los bienes, fondos, recursos públicos o servicios contratados únicamente para el cumplimiento de los fines institucionales para los cuales están destinados.
- b) Denunciar ante el Tribunal de Ética Gubernamental o ante la Comisión de Ética Gubernamental respectiva, las supuestas violaciones a los deberes o prohibiciones éticas contenidas en esta Ley, de las que tuviere conocimiento en el ejercicio de su función pública.
- c) Excusarse de intervenir o participar en asuntos en los cuales él, su cónyuge, conviviente, pariente dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o socio, tengan algún conflicto de interés.

## Prohibiciones éticas

Artículo 6. Son prohibiciones éticas para las personas sujetas a la LEG:

- a) Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, cualquier bien o servicio de valor económico o beneficio adicional a los que percibe por el desempeño de sus labores, por hacer, apresurar, retardar o dejar de hacer tareas o trámites relativos a sus funciones.
- b) Solicitar o aceptar, directamente o por interpósita persona, cualquier bien o servicio de valor económico o beneficio adicional a los que percibe por el desempeño de sus labores, para hacer valer su influencia en razón del cargo que ocupa ante otra persona sujeta a la aplicación de esta Ley, con la finalidad de que éste haga, apresure, retarde o deje de hacer tareas o trámites relativos a sus funciones.
- c) Percibir más de una remuneración proveniente del presupuesto del Estado, cuando las labores deban ejercerse en el mismo horario, excepto las que expresamente permita el ordenamiento jurídico.
- d) Desempeñar simultáneamente dos o más cargos o empleos en el sector público que fueren incopatibles entre sí por prohibición expresa de la normativa aplicable, por coincidir en las horas de trabajo o porque vaya en contra de los intereses institucionales.
- e) Realizar actividades privadas durante la jornada ordinaria de trabajo, salvo las permitidas por la ley.
- f) Exigir o solicitar a los subordinados que empleen el tiempo ordinario de labores para que realicen actividades que no

sean las que se les requiera para el cumplimiento de los fines institucionales.

g) Aceptar o mantener un empleo, relaciones contractuales o responsabilidades en el sector privado, que menoscaben la imparcialidad o provoquen un conflicto de interés en el desempeño de su función pública.

h) Nombrar, contratar, promover o ascender en la entidad pública que preside o donde ejerce autoridad, a su cónyuge, conviviente, parientes dentro del cuarto grado de consanguinidad o segundo de afinidad o socio, excepto los casos permitidos por la ley.

i) Retardar sin motivo legal la prestación de los servicios, trámites o procedimientos administrativos que le corresponden según sus funciones.

Se entiende por retardo cuando una persona sujeta a la aplicación de la LEG difiere, detiene, entorpece o dilata la prestación de los servicios, trámites y procedimientos administrativos no acatando lo regulado en la ley, en los parámetros ordinarios establecidos en la institución pública o, en su defecto, no lo haga en un plazo razonable.

j) Denegar a una persona la prestación de un servicio público a que tenga derecho, en razón de nacionalidad, raza, sexo, religión, opinión política, condición social o económica, discapacidad o cualquier otra razón injustificada.

k) Utilizar indebidamente los bienes muebles o inmuebles de la institución para hacer actos de proselitismo político partidario.

l) Prevalecerse del cargo para hacer política partidista.

## Prohibiciones éticas para los exservidores públicos

Artículo 7. Son prohibiciones éticas para los exservidores públicos, durante el año siguiente al cese de sus funciones:

a) Brindar, en forma personal o a través de interpósita persona, información, asesoramiento o representar a personas naturales o jurídicas en trámites, procedimientos, procesos o reclamaciones que estuvieron sometidos a su conocimiento o en los cuales intervino directa o indirectamente durante el ejercicio de su función pública y que vayan en contra de los intereses legítimos de la institución para la cual laboró.

b) Laborar para una persona natural o jurídica con la cual la institución en la que se desempeñaba haya efectuado contratos de obras, bienes o servicios, cuando la persona sujeta a la aplicación de esta Ley haya participado directamente en el procedimiento de adquisición, adjudicación de dichos contratos, durante el año previo al cese de sus funciones.



**TRIBUNAL DE ÉTICA  
GUBERNAMENTAL**

E L S A L V A D O R , C . A .

Teléfonos 2565-9400 y 2565-9300 San Salvador  
2605-1424 San Miguel

La elaboración y reproducción de este documento ha sido posible gracias al apoyo del pueblo de los Estados Unidos de América a través de la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID). Los puntos de vista y opiniones de este documento son responsabilidad del Tribunal de Ética Gubernamental y no reflejan necesariamente los de USAID o del Gobierno de los Estados Unidos.



**USAID**  
DEL PUEBLO DE LOS ESTADOS  
UNIDOS DE AMÉRICA

**Créditos:**

Equipo TEG: Marina Rosa, Asesora Jurídica; Luis Dueñas, Coordinador de Recepción, Notificación y Registro de Sanciones; Ericka Mejía, Asistente de Comunicaciones.