

# TERRITORIAL QUINDIO RISARALDA



## Proyección Institucional



**Reciba un  
cordial saludo  
y bienvenida a  
este evento  
de  
Capacitación**

# ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL CONTEXTO DE LA ÉTICA PÚBLICA II

Ruben Dario Naranjo S  
Magister en Educacion  
Especialista en Gerencia Social  
Administrador Publico

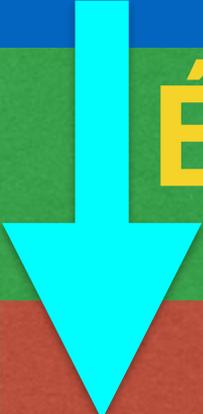
**Presentación de los contenidos de la temática 6 Horas**

**Mesas de discusiones por parte de los asistentes 1 Hora**

**Socialización de resultados de las mesas discusionales 1 Hora**



# DERECHOS HUMANOS



## ÉTICA PÚBLICA

## ATENCIÓN AL CIUDADANO



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



60  
FOMENTANDO LEYES  
POR EL NUEVO PAÍS



TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS

PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

El problema de lo público es que los ciudadanos piensan que es gratis, y los políticos piensan que es suyo.



la voz del muro



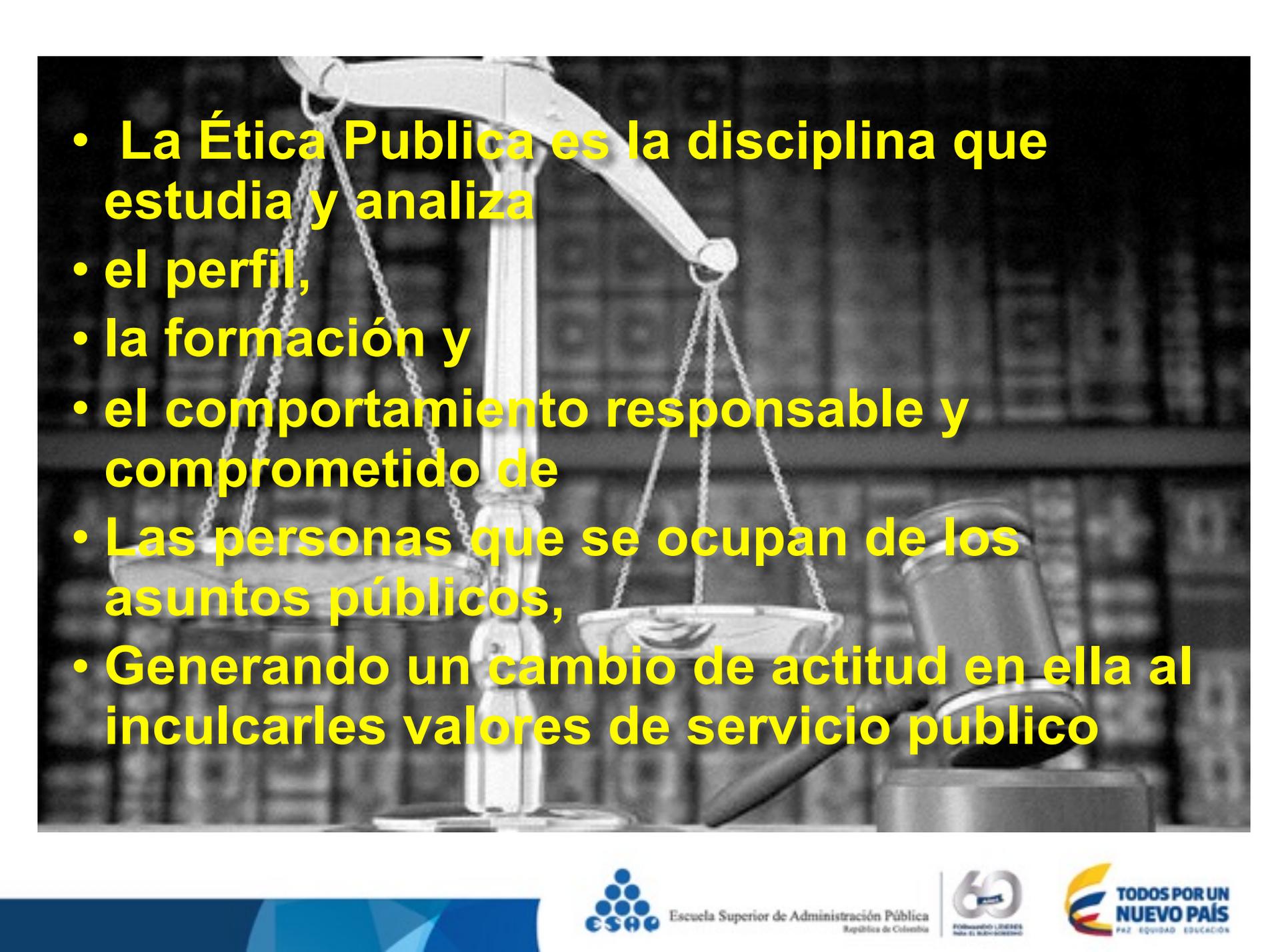
Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# ETICA

- Es una disciplina que busca razones universales para adecuar la conducta humana al bien del universo, la sociedad y el individuo.
- Algo es bueno si favorece el desarrollo del ser humano.
- Esta es la referencia última para valorar la eticidad de cualquier acto humano.



- 
- **La Ética Pública es la disciplina que estudia y analiza**
  - **el perfil,**
  - **la formación y**
  - **el comportamiento responsable y comprometido de**
  - **Las personas que se ocupan de los asuntos públicos,**
  - **Generando un cambio de actitud en ella al inculcarles valores de servicio publico**



# COMPOSICIÓN CONCEPTUAL DEL ESTADO SOCIAL DE DERECHO



to.com



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



### 3 Ejes Transversales

### 5 Pilares Centrales



**Gobierno Abierto**



**Gobierno Electrónico**



**Articulación Inter-institucional**



#### PRIMER PILAR

Políticas Públicas, Planes Estratégicos y Operativos



#### SEGUNDO PILAR

Presupuesto para Resultados



#### TERCER PILAR

Gestión por procesos, simplificación administrativa y organización institucional



#### CUARTO PILAR

Servicio Civil Meritocrático



#### QUINTO PILAR

Sistema de información, seguimiento, monitoreo, evaluación y gestión del conocimiento

**Gestión del Cambio**



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# DERECHO A LA INFORMACION

- El **derecho** de acceso a la **información** pública es un **derecho humano** básico en una democracia moderna. ...
- Artículo 19 del Pacto Internacional de **Derechos Civiles y Políticos** como **derecho** a la libertad de expresión que comprende la libertad de buscar, recibir y difundir **información**.



Articulación  
Intergubernamental e  
Intersectorial



Balance entre  
flexibilidad y control de  
la gestión



Orientación al  
Ciudadano



Sostenibilidad



Transparencia,  
rendición de cuentas y  
ética pública.



Innovación y  
aprovechamiento de las  
tecnologías



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# MODELO INTEGRAL DE GESTIÓN PÚBLICA



# ARTICULO NUMERO DOS

**Son fines esenciales del Estado:**  
**servir a la comunidad,**  
**promover la prosperidad general y**  
**garantizar la efectividad de los principios,**  
**derechos y deberes consagrados en la**  
**Constitución;**  
**facilitar la participación de todos en las**  
**decisiones que los afectan y en la vida**  
**económica, política, administrativa y cultural**  
**de la Nación.....**



# TRANSPARENCIA (en la gestión pública)

ACCESO A LA  
INFORMACIÓN

Conocer el uso de los recursos públicos, permite la participación ciudadana

CONTROL  
SOCIAL

Mecanismos de seguimiento, participación activa sobre acciones y resultados

ÉTICA

Promover servidores públicos con valores y principios

RENDICIÓN  
PÚBLICA DE  
CUENTAS

Acciones de las instituciones para mostrar resultados en la gestión



# ARTÍCULO 209.

- La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de:
- Igualdad,
- Moralidad,
- Eficacia,
- Economía,
- Celeridad,
- Imparcialidad y
- Publicidad,



**Control Social**

**Ética pública y  
Lucha Contra la  
Corrupción**

**Transparencia**

**Acceso a la  
Información**

**Rendición de  
cuentas**





# ¿Quién puede solicitar información pública?

# TODOS

El acceso a la información pública es un **derecho humano sin discriminación alguna**



# Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano

Ley 1474 de 2011  
y el Decreto 124  
de enero 26 de  
2016, se publica  
el PLAN  
ANTICORRUPCIÓN  
Y DE ATENCIÓN AL  
CIUDADANO Y EL  
MAPA DE RIESGOS  
DE CORRUPCIÓN.



**FUNCIÓN PÚBLICA**  
Departamento Administrativo de la Función Pública



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



60  
FORJANDO LIBERTAD  
CON EL MANEJO DEL PODER



**TODOS POR UN  
NUEVO PAÍS**  
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

## DECRETO 124 DE 2016 (Enero 26)

*Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano*

**EL PRESIDENTE DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA,**

**En ejercicio de sus facultades constitucionales y, legales, en especial de las que le confiere el artículo 189 numeral 11 de la Constitución Política, en concordancia con los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, y**

**CONSIDERANDO:**

**Que en virtud de lo previsto en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, las entidades del orden nacional, departamental y municipal deberán elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano, señalando que le corresponde al Programa Presidencial de Modernización, Eficiencia, Transparencia y Lucha contra la Corrupción establecer una metodología para diseñar y hacerle seguimiento a la citada estrategia.**



# PLAN ANTICORRUPCIÓN

## Y ATENCIÓN AL CIUDADANO 2016



VERSIÓN PRELIMINAR

La unidad Nacional de protección convoca a los funcionarios y contratistas que validen la versión preliminar del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano vigencia 2016. Las recomendaciones y observaciones al respecto deben ser enviadas al correo electrónico:

[oficina.planeacion@unp.gov.co](mailto:oficina.planeacion@unp.gov.co)



Gestión del Riesgo de Corrupción - Mapa de Riesgos de corrupción



Racionalización de Trámites



Rendición de Cuentas



Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano



Mecanismos para la Transparencia y Acceso a la Información



Iniciativas Adicionales (Código de Ética)



MININTERIOR



@UNPColombia

/ Unidad Nacional de Protección



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# POLÍTICA DE BUEN GOBIERNO

5 Principios orientadores:

Transparencia y Rendición de cuentas

Participación y Servicio al ciudadano

Lucha contra la corrupción

Gestión Pública Efectiva

Vocación por el servicio público



  
Gobierno en línea  
Colombia



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



60  
FOMENTO LIBRES  
POR EL BIEN COMÚN



## ***¿Alguna vez te has preguntado exactamente qué significa e implica ser servidor público?***

—

Esa es la pregunta que motivó esta iniciativa. Para responderla nos basamos en una premisa: **ser servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un deber-ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público. No es cualquier cosa.**



# Valores



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# HONESTIDAD

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



# × LO QUE NO HAGO:

- No le doy trato preferencial a personas cercanas para favorecerlos en un proceso en igualdad de condiciones.
- No acepto incentivos, favores, ni ningún otro tipo de beneficio que me ofrezcan personas o grupos que estén interesados en un proceso de toma de decisiones.
- No uso recursos públicos para **fines personales** relacionados con mi familia, mis estudios y mis pasatiempos (esto incluye el tiempo de mi jornada laboral, los elementos y bienes asignados para cumplir con mi labor, entre otros).
- No soy descuidado con la información a mi cargo, ni con su gestión.

# RESPECTO

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



# x LO QUE NO HAGO:

- Nunca actúo de manera discriminatoria, grosera o hiriente, **bajo ninguna circunstancia.**
- Jamás baso mis decisiones en presunciones, estereotipos, o prejuicios.
- No agredo, ignoro o maltrato de ninguna manera a los ciudadanos ni a otros servidores públicos.



# COMPROMISO

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.





# × LO QUE NO HAGO:

- Nunca trabajo con una actitud negativa. No se vale afectar mi trabajo por no ponerle ganas a las cosas.
- No llego nunca a pensar que mi trabajo como servidor es un "favor" que le hago a la ciudadanía. Es un compromiso y un orgullo.
- No asumo que mi trabajo como servidor es irrelevante para la sociedad.
- Jamás ignoro a un ciudadano y sus inquietudes.



# DILIGENCIA

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



# × LO QUE NO HAGO:

— No malgasto ningún recurso público.

— No postergo las decisiones ni actividades que den solución a problemáticas ciudadanas o que hagan parte del funcionamiento de mi cargo. Hay cosas que sencillamente **no se dejan para otro día.**

— No demuestro desinterés en mis actuaciones ante los ciudadanos y los demás servidores públicos.

— No evado mis funciones y responsabilidades por ningún motivo.



# JUSTICIA

Actúo con imparcialidad  
garantizando los derechos de las  
personas, con equidad, igualdad  
y sin discriminación.



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



60  
FUNDANDO LEYES  
POR EL DESARROLLO





# x LO QUE NO HAGO:

- No promuevo ni ejecuto políticas, programas o medidas que afectan la igualdad y la libertad de personas.
- No favorezco el punto de vista de un grupo de interés sin **tener en cuenta a todos los actores involucrados en una situación.**
- Nunca permito que odios, simpatías, antipatías, caprichos, presiones o intereses de orden personal o grupal interfieran en mi criterio, toma de decisión y gestión pública.





**soy correcto  
no corrupto**



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



FOMENTO LINGÜÍSTICO  
POR EL BILINGÜISMO



# A D E M A S



**Paciencia**



**Respeto**



**Esperanza**



**Orden**



# Como Servidor Público



Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia





Escuela Superior de Administración Pública  
República de Colombia



# BIBLIOGRAFIA

- **NARANJO S, Ruben Dario. Vivencias Inéditas. Ediciones Argos Pereira 2009.**
- **Protocolos de Atención al ciudadano. Funciona Publica. Bogota 2017.**
- **ALVAREZ. Ma Elena. Etica en la Función Pública. Mexico 2010.**
- **CORTINA, Adela. Etica de la Razón Cordial. Ediciones Nobel. Madrid 2009.**
- **MERINO, Mauricio. Etica Publica. Siglo XXI Editores. Mexico 2010.**



# Gracias

