



**Escuela Superior de  
Administración Pública**

**ACOMPañAMIENTO EN LAS ACTIVIDADES TENDIENTES A  
IMPLEMENTAR LA POLÍTICA DEL SERVICIO AL CIUDADANO EN EL  
MARCO DE MIPG**

**ALCALDIA SAN CARLOS  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**ASESOR  
SERGIO ALBERTO CHICA VELEZ**

**MARIBEL ALZATE GUARIN  
DICIEMBRE 06 DE 2022**

**ESCUELA SUPERIOR DE ADMINISTRACION PÚBLICA  
CETAP SAN CARLOS  
PRÁCTICAS PROFESIONALES**



## RESUMEN

La relación de las instituciones públicas y los territorios deben contener un alto grado de valor que busque un equilibrio en las expectativas que tienen los ciudadanos frente a un gobierno, y que el gobierno de manera responsable debe brindar a toda una población ofreciendo de manera oportuna acceso a la información, facilidad de acceder a realizar sus trámites, recibir una oportuna rendición de cuentas, y de manera transversal a todos los servicios que las entidades públicas inciden con la ciudadanía.

La pérdida de confianza en las instituciones estatales debe recuperarse, se debe reconquistar y avanzar en una nueva forma de gobernanza, visionar nuestro ciudadano como un aliado, haciéndolo participe a través de sus perspectivas, opiniones y dialogo, que permitan acordar juntos unas soluciones concertadas a todos los propósitos y acorde a las necesidades de una ciudadanía permitiéndonos romper paradigmas, al permitir un mejor relacionamiento con la comunidad en todos los escenarios públicos.

Cuando todos los grupos de valor de las instituciones públicas, permita el acceso efectivo a sus derechos, veremos cómo empezamos a fragmentar esa barrera que impide el equilibrio y hace que persistan esas debilidades institucionales que nos impiden mantener una armonía entre la ciudadanía y las instituciones estatales.



## INTRODUCCIÓN

Si bien es cierto que Colombia es un estado social de derecho, esto no se refleja cómo debería ser, puesto que en muchas entidades del estado no se generan buenas relaciones con los ciudadanos. Más aun teniendo de presente que una de las razones del estado de derecho es el servicio a la comunidad, pero el no adoptar una política pública de atención al ciudadano por cuenta de los diferentes estamentos del orden nacional, departamental y municipal, genera una más brecha entre el estado y los ciudadanos y esto hace que las relaciones en ocasiones se tornen asperas y tirantes lo que no permite que el ciudadano tenga mejores conceptos sobre los servidores públicos.

El servicio al ciudadano debe permanecer en un continuo mejoramiento, buscando siempre la buena interrelación entre los servidores públicos y los ciudadanos que permitan capitalizar experiencias exitosas, con una buena capacidad de respuesta oportuna y de calidad, recuperando la confianza en la institucionalidad. La mala atención al ciudadano y el mal uso de los canales de comunicación no permiten mejorar las relaciones entre los ciudadanos, los grupos organizados, las empresas, las universidades y el estado, resquebrajando la credibilidad que se tiene de las entidades oficiales, el estado y los servidores públicos.



**Escuela Superior de  
Administración Pública**

En hora buena el gobierno nacional a partir de 2017 expidió el Decreto 1499 mediante el cual adopta el Modelo Integrado de Gestión y Planeación, con el cual pretende articular, unificar y armonizar todos los procesos, de forma tal que se alcance la optimización del estado.

Dentro de este modelo hay políticas que sin duda alguna van encaminadas a satisfacer en gran parte las inquietudes y necesidades de la comunidad como lo son la transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, servicio al ciudadano, participación ciudadana en la gestión pública entre otras políticas, estos insumos son herramienta fundamental para construir la política pública de atención al ciudadano.



## OBJETIVOS

- Identificar falencias institucionales para la implementación de correctivos para lograr ser más asertivos en la atención al ciudadano.
- Evaluar aspectos relevantes que impiden la correcta implementación de actividades gubernamentales.
- Garantizar un servicio oportuno.
- Disminuir o subsanar incertidumbres en los ciudadanos generadas por la mala atención por parte de los servidores públicos.
- Afianzar relaciones entre usuario y entidad.



## **DIFICULTADES ENCONTRADAS**

Siempre como instituciones se tendrán aspectos para mejorar, queremos hacer énfasis en los aspectos administrativo y jurídicos los cuales deben estar sometidos a permanentes ajustes y revisiones de forma tal que se garanticen los resultados trazados en los Planes de Desarrollo, pero en muchas oportunidades la falta de personal cualificado y debidamente entrenado no permite alcanzar dichos objetivos.

Lo anteriormente expuesto va generando una mala percepción de los ciudadanos frente al rol que deben cumplir los servidores públicos, generando incertidumbre con los resultados esperados.

- Falta de planeación.
- Carencia en el sentido de pertenencia.
- Deficiencia en la comunicación entre funcionarios lo cual acarrea retrocesos.
- Falta de actitud en la atención al usuario.
- Inadecuados hábitos comportamentales.
- Incomprensión al lenguaje del ciudadano.
- Las capacitaciones al personal deben ser más recurrentes
- Fortalecer competencias y habilidades.



Es de anotar que el asistencialismo ocasionado por los desplazamientos forzosos en la población San Carlitana, ocasionó que para el usuario nunca sea suficiente, a pesar de la cantidad de inversión social que se hace, sobre todo a la población rural, el grado de insatisfacción siempre persiste.



## CONCLUSIÓN

El desempeño institucional permite que las entidades alcancen objetivos y generen valor público en los diferentes escenarios e interacciones con el ciudadano, garantizando un acceso efectivo, oportuno y de calidad a todos y cada uno de los ciudadanos.

En todos los niveles de la estructura estatal, se hace transversal la atención al ciudadano, como elemento indispensable para la satisfacción de las necesidades de la comunidad favoreciendo de igual forma el lenguaje institucional, dando mérito al accionar estatal en conjunto con los grupos de valor.

Es de resaltar que todos los servidores públicos a través de su quehacer institucional debe cumplir con unas acciones comportamentales que garanticen la excelente interacción con el ciudadano, por eso es necesario vincular el talento humano desde su ejercicio de un rol estratégico en la atención al ciudadano, generando un servicio de valor que permita fortalecer los procesos institucionales, eliminando barreras actitudinales, aumento de una comunicación asertiva frente a la población vulnerable, ofreciendo siempre un trato digno, oportuno y de calidad y con relevancia en los siguientes escenarios de relacionamiento con los ciudadanos: Buen acceso a la información pública, facilidad de acceso a los trámites y procedimientos administrativos, acceso a la rendición de cuentas y participación ciudadana.





## RECOMENDACIONES

1. Establecer un adecuado punto de atención al ciudadano dotado de todos los elementos tecnológicos de forma tal que este servidor pueda garantizar una información oportuna, pertinente y asertiva.
2. Dinamizar las comunicaciones de forma tal que se le pueda garantizar al ciudadano una información clara, precisa y concisa.
3. Capacitar a los servidores públicos en el adecuado uso de la información, así como en el oportuno servicio al ciudadano y a los diferentes grupos de valor.
4. Reiterar a los servidores publico la importancia de una oportuna y adecuada atención al ciudadano.
5. Hacer seguimiento, evaluación y control a las PQRS.



## LISTA DE REFERENCIAS

<https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/gestor-normativo>

Circular Externa 100-020-2021 PAAC

<https://www.dnp.gov.co/atenci%C3%B3n-y-servicios-a-la-ciudadan%C3%ADa>