

**Estudio sociocrítico del desempeño laboral de los servidores públicos en la  
Alcaldía Distrital de Barranquilla Atlántico**



**Escuela Superior de  
Administración Pública**

**Autor**

**Janner de Jesús Ruiz Bayuelo**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Maestría en Administración Pública**

**Escuela Superior de Administración Pública**

**Facultad de Posgrados**

**Programas de Maestría**

**Territorial Antioquia**

**Medellín, 2023**

**Estudio sociocrítico del desempeño laboral de los servidores públicos en la**

**Alcaldía Distrital de Barranquilla Atlántico**



**Escuela Superior de  
Administración Pública**

**Autor**

**Janner de Jesús Ruiz Bayuelo**

**Asesor de Tesis**

**Dr. José María Jiménez Munive**

**Trabajo de grado para optar al título de  
Maestría en Administración Pública**

**Escuela Superior de Administración Pública**

**Facultad de Posgrados**

**Programas de Maestría**

**Territorial Antioquia**

**Medellín, 2024**

**Dedicatoria**

A mi madre (Nancy Bayuelo Moreno) por ser el apoyo incondicional en cada propósito, proyecto y meta que me he trazado y por su disposición en los momentos difíciles que he atravesado, A mi padre (Edgardo Ruiz R.) y mi hermano (Edgar Ruiz B.) por estar siempre para mí.

## **Agradecimientos**

A Mis Tías (María de Lourdes Bayuelo, Cecilia Margarita Bayuelo y Juana Bayuelo por sus sabios consejos para enfrentar la vida.

Este jurado aprueba el Trabajo de Grado titulado “**Estudio sociocrítico del desempeño laboral de los servidores públicos en la Alcaldía Distrital de Barranquilla Atlántico**” que, Janner de Jesús Ruiz Bayuelo C.C.: 1.140.840.068 de Barranquilla, presenta ante la Coordinación de Maestrías como requisito para optar al Grado Académico de **MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

---

Firma del Coordinador del Jurado  
C. C.

---

Firma del jurado  
C.C.



---

Firma del jurado  
c.c. 93285031

---

Coordinador de la Maestría  
Nombre y apellidos

Medellín, \_\_\_\_\_ de 2023

## **Resumen**

Con el título de “Estudio sociocrítico del desempeño laboral de los servidores públicos en la Alcaldía Distrital de Barranquilla Atlántico” se realizó esta investigación que atendiendo a los principios de la investigación cualitativa tiene carácter descriptivo y utiliza como recurso la encuesta.

Se indagó sobre la práctica y ejercicio de los principios éticos de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia bajo la visión de funcionarios y ciudadanos usuarios de la Administración Distrital de Barranquilla. Como resultado de estas encuestas de opinión se encontró que, existen diferencia entre los funcionarios y los ciudadanos cuando se indaga acerca del ejercicio de los principios mencionados.

Los servidores públicos valoran sus desempeños como transparentes y respetuosos de estos principios éticos, propios de la administración pública, pero los ciudadanos discrepan y valoran su ejercicio como éticamente deficiente, aunque reconocen algunas acciones éticas en los funcionarios, la credibilidad y la confianza es baja. Por lo hallado y aceptando que la administración pública debe estar en permanente renovación, se presenta una propuesta para elaborar en una entidad pública el Código de ética. Un código centrado en el ser humano, construido participativamente, consensuado y atendiendo al contexto local y a los principios propios de la administración pública en general.

**Palabras claves:** administración pública; ética pública; principios éticos; funcionarios; servidores públicos; ciudadanos.

## **Abstract**

With the title of " The principles of honesty, respect, commitment, diligence and justice, support the credibility in the public management of the District Mayor's Office of Barranquilla-Atlántico " this research was carried out that, according to the principles of qualitative research, has a descriptive character and uses as a resource the survey.

The practice and exercise of the ethical principles of honesty, respect, commitment, diligence and justice was inquired under the vision of officials and citizens who use the District Administration of Barranquilla. As a result of these opinion surveys, it was found that there are differences between officials and citizens when inquiring about the exercise of the aforementioned principles.

Public servants value their performance as transparent and respectful of these ethical principles, typical of public administration, but citizens disagree and assess its exercise as ethically deficient, although they recognize some ethical actions in officials, credibility and trust is low. Based on the findings and accepting that the public administration must be in permanent renewal, a proposal is presented to develop the Code of Ethics in a public entity. A human-centred code, built in a participatory way, by consensus and taking into account the local context and the principles of public administration in general.

**Keywords:** public administration; public ethics; ethical principles; civil servants; public server; citizens-

## Contenido

Tablas .....	11
Ilustraciones.....	12
Introducción.....	13
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>16</b>
Formulación del problema de investigación.....	16
El problema de investigación .....	16
Delimitación del Problema .....	17
Formulación del problema.....	18
Pregunta de investigación.....	18
Justificación.....	18
Objetivos.....	20
Objetivo General .....	20
Objetivos específicos.....	20
Estado del arte .....	21
Marco teórico.....	27
La función publica.....	27
La ética aplicada al servidor publico .....	28
Delimitación de la investigación .....	31
Metodología.....	33
El diseño del modelo y las variables .....	33
Instrumentos de recolección y sistematización de la información .....	34
Fases de la investigación .....	34
Sistematización de la información.....	36
Elaboración de informes estadísticos .....	36
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>37</b>
Los principios de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, soporte de la Administración Pública. ....	37
El camino de la integridad.....	38
Las acciones que promueven integridad.....	39
Acciones que fortalecen la integridad .....	40
La ética en la función publica.....	40
La conducta ética en el servicio público.....	41
La Función Pública.....	41
El concepto de Ética .....	42
La ética pública.....	42
La moral, pública y privada.....	43
Principios y valores .....	45
Los Principios .....	45

Los Valores.....	46
Los valores esenciales de la función publica.....	46
La Integridad .....	46
La Transparencia .....	46
La Dignidad Humana .....	47
Los Derechos Humanos.....	47
Los valores que fundamentan esta investigación .....	47
La honestidad.....	48
El Respeto.....	50
El compromiso.....	52
La diligencia .....	54
La justicia .....	56
<b>CAPITULO III</b> .....	<b>59</b>
La concepción ética de funcionarios y ciudadanos, ante los valores de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia .....	59
Encuesta De Opinión Ciudadana.....	114
<b>ENCUESTA DE OPINIÓN A FUNCIONARIOS</b> .....	<b>116</b>
Aplicación de la encuesta de opinión a funcionarios .....	59
Pregunta N° 1. Honestidad .....	59
Pregunta N° 2 Respeto .....	62
Pregunta N° 3 Compromiso .....	64
Pregunta N° 4. Diligencia.....	66
Pregunta N° 5 Justicia .....	68
Aplicación de la encuesta de opinión a ciudadanos .....	71
Pregunta N° 1. Honestidad .....	71
Pregunta N° 2 Respeto .....	74
Pregunta N° 3 Compromiso .....	77
Pregunta N° 4. Diligencia.....	79
Pregunta N° 5 Justicia .....	82
Resultados obtenidos mediante las encuestas de opinión a funcionarios y ciudadanos .....	84
Resultados de la encuesta a ciudadanos .....	84
Pregunta N° 1. Honestidad .....	84
Pregunta N° 2 Respeto .....	85
Pregunta N° 3 Compromiso .....	85
Pregunta N° 4. Diligencia.....	86
Pregunta N° 5 Justicia .....	86
Resultados de la encuesta a los funcionarios.....	87
Pregunta N° 1. Honestidad .....	87

Pregunta N° 2 Respeto .....	87
Pregunta N° 3 Compromiso .....	88
Pregunta N° 4. Diligencia.....	88
Pregunta N° 5 Justicia: .....	89
Resultado general .....	89
Pregunta N° 1. Honestidad .....	89
Pregunta N° 2 Respeto .....	90
Pregunta N° 3 Compromiso .....	91
Pregunta N° 4. Diligencia.....	92
Pregunta N° 5 Justicia .....	93
Resultados de las entrevistas a los ciudadanos .....	94
CAPÍTULO IV .....	96
Propuesta para la elaboración e implantación del Código de Ética.....	96
Conceptos previos acerca de un código de ética .....	96
Definición .....	96
Características: .....	97
Beneficios:.....	97
Procedimiento para elaborar un código de ética.....	98
Consideraciones previas .....	98
Metodología de las fases .....	98
Fase de sensibilización y apropiación contextual.....	98
Fase de identificación de los Principios Éticos. Revisión del código de buen gobierno. .....	99
Fase de elaboración y formulación de los Valores Éticos .....	100
Fase de formulación de Directrices .....	101
Fase de redacción del Código de Ética.....	102
Fase de adopción y divulgación del Código de Ética.....	103
Conclusiones.....	104
Recomendaciones .....	107
Bibliografía.....	108

## Tablas

Tabla 1 Honestidad. Expreso la verdad, no encubro mis errores .....	60
Tabla 2 Honestidad. Comparto información seria y veraz .....	60
Tabla 3 Honestidad. Denuncio faltas y delitos cuando conozco de ellos.....	61
Tabla 4 Honestidad. Promuevo la participación ciudadana en asuntos de mi cargo..	61
Tabla 5 Respeto. Soy cortés con todas las personas sin distinción alguna.....	62
Tabla 6 Respeto. Mi trato es respetuoso con todas las personas .....	63
Tabla 7 Respeto. Siempre muestro una actitud amable.....	63
Tabla 8 Respeto. Promuevo soluciones mediante el diálogo y respetando puntos de vista divergentes. ....	64
Tabla 9 Compromiso. Como funcionario reconozco mis responsabilidades ante los ciudadanos .....	64
Tabla 10 Compromiso. Fundamento mi servicio en el respeto a la idiosincrasia de las personas .....	65
Tabla 11 Compromiso. Escucho con atención para poder responder y dar información .....	65
Tabla 12 Compromiso. Soy un interlocutor atento para servir con eficiencia .....	66
Tabla 13 Diligencia. Utilizo con responsabilidad los recursos públicos a mi cargo..	67
Tabla 14 Diligencia. Respeto los términos establecidos para resolver asuntos a mi cargo. ....	67
Tabla 15 Diligencia. Los resultados de mi servicio guardan criterios de calidad establecidos.....	68
Tabla 16 Diligencia. Aporto mejora e innovación a mi espacio de trabajo .....	68
Tabla 17 Justicia. Mis decisiones son oportunas e imparciales producto del conocimiento previo e información veraz .....	69
Tabla 18 Justicia. Conozco mis responsabilidades y obro con rectitud .....	70
Tabla 19 Justicia. Reconozco a las personas y protejo sus derechos .....	70
Tabla 20 Justicia. Tomo decisiones dialogadas y concertadas con todos los involucrados .....	71
Tabla 21 Honestidad. Expresa su verdad y reconoce sus errores.....	72
Tabla 22 Honestidad. Provee información veraz y oportuna .....	72
Tabla 23 Honestidad. Si conoce de faltas y delitos, los denuncia sin temor a represalia .....	73
Tabla 24 Honestidad, Insta a los ciudadanos a participar y decidir en asuntos a su cargo .....	74
Tabla 25 Respeto. Atiende al ciudadano con respeto y sin preferencias.....	75
Tabla 26 Respeto. Con todas las personas su actitud es amable y respetuosa .....	75
Tabla 27 Respeto. Siempre tiene una actitud amable con los ciudadanos .....	76
Tabla 28 Respeto. Busca soluciones con base en el dialogo, aceptando otros puntos de	

vista.....	76
Tabla 29 Compromiso. Admite su responsabilidad y compromiso como servidor público.....	77
Tabla 30 Compromiso. Respeta la idiosincrasia de las personas y les sirve según las exigencias .....	78
Tabla 31 Compromiso. Escucha al ciudadano con atención para proveerle información .....	78
Tabla 32 Compromiso. Se muestra atento a las personas, para prestar un servicio de calidad.....	79
Tabla 33 Diligencia. Da muestras de responsabilidad en el manejo de los recursos públicos a su cargo. ....	79
Tabla 34 Diligencia. Respeta y cumple los términos propios de su obligación laboral .....	80
Tabla 35 Diligencia. Cada una de sus actuaciones guardan criterios de calidad .....	81
Tabla 36 Diligencia. En su espacio de trabajo se nota que hay innovación y mejora. ....	81
Tabla 37 Justicia. Sus decisiones son oportunas, confiables e imparciales.....	82
Tabla 38 Justicia. Reconoce sus responsabilidades y las consecuencias derivadas de ellas.....	82
Tabla 39 Justicia. Reconoce a las personas, atiende sus necesidades y defiende sus derechos.....	83
Tabla 40 Justicia. Toma decisiones con base en el dialogo y la concertación con los involucrados .....	84

## **Ilustraciones**

<b>Ilustración 1</b> Fases de la elaboración del Código de Ética.....	98
---	----

## Introducción

Esta investigación hace referencia al ejercicio de los principios éticos que son propios de la administración pública, bajo la óptica de funcionarios y ciudadanos usuarios de los servicios de la función pública. Ejercicio que ha sido objeto de juicios estereotipados que, si bien contienen algo de verdad, no todas las actuaciones de los funcionarios son contrarias a la ética ni todos los juicios críticos de los ciudadanos guardan veracidad y justicia.

Se considera que esta problemática, que sucede en el corazón de los principios y valores que deben orientar el comportamiento humano, se origina y se consolida en una larga lista de funcionarios deficientes que, con disposiciones amañadas y mandatos errados, condenan a la sociedad al atraso y la pobreza. A estos funcionarios se les sindicaba de ser “ladrones de cuello blanco” porque gracias a la autoridad y al poder que han alcanzado, manejan a discreción procesos, programas y proyectos, de los cuales derivan utilidades personales, recursos cuya pertenencia es ciudadana. Estas actividades audaces e injustas, por lo general, tienen cómplices en todas instancias con gran poder político que apoyan y toleran el saqueo al Estado, sin temor a recibir sanciones.

Sin embargo, también existen otras prácticas corruptas que igualmente afectan el buen uso del recurso público, las nóminas paralelas, el ausentismo laboral, la sustracción de artículos de oficina, las falsas excusas médicas, el maltrato a los ciudadanos, los trámites interminables, la postergación de decisiones, la discriminación por causas diversas en la atención al ciudadano, las coimas por trámites cotidianos, el abuso y mal uso del horario laboral, conductas que se notan y se viven, pero que no se denuncian ni se sancionan.

Estas actuaciones corruptas conducen a la pérdida de credibilidad en el estado colombiano, en sus funcionarios y demás aspectos relacionados con la administración pública. Sin duda, las conductas contrarias a la ética generan insatisfacción y desconfianza con los gobernantes, desencadenan pobreza, inequidad social, carencia en servicios básicos, inseguridad, evasión de impuestos, eventos que conllevan a desconocer la autoridad, a recurrir a la justicia por cuenta propia, a una cultura violadora de toda norma, generando desconcierto, apatía por la participación ciudadana, lo cual promueve grupos fuera de la ley, con su secuela

de violencia.

Con esta investigación sobre estas conductas en el entorno local, se busca aportar en lo académico, haciendo notar la necesidad de gestar un proceso dinámico de carácter formativo que involucre a todos los funcionarios, con el propósito de direccionar cada entidad hacia acciones nuevas, que sean permanentes, flexibles y efectivas, que estén integradas a los procesos estratégicos, para constituir a la entidad como una organización integra, que sea coherente entre los valores que predica y las prácticas propias de su desempeño, si se pretende que sean principios que se hacen evidentes en la práctica y en los hábitos comportamentales de los funcionarios, a fin de construir una cultura de la integralidad con base en la transparencia.

Esta investigación surge del deseo de aportar al cambio en la administración pública, mediante el fortalecimiento de la transparencia, se sustenta en la concepción de que la transparencia es factor determinante en relación con el manejo de la información pública, que permite que los ciudadanos, como miembros de una democracia participativa, ejerzan sus derechos, cumplan con sus deberes y obligaciones, que puedan construir conocimiento y hacer inferencias sobre la gestión de los mandatarios y la marcha del Estado.

Se pretende indagar el significado y sentido de las acciones de los involucrados en el ejercicio de la función pública como funcionario o como usuario de ella. Su método es analítico y deductivo, su diseño es descriptivo, señalando la relación entre la actuación ética del funcionario y la credibilidad que suscita esta entre los ciudadanos. La población de estudio se encuentra constituida por una muestra de funcionarios de las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, y una muestra al azar de usuarios de esas mismas dependencias quienes son ciudadanos que recurren a la oferta de servicios de la administración. Se utilizará la técnica de la encuesta mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis, utilizando el método de muestreo aleatorio simple en aras de garantizar un nivel de confiabilidad por la consistencia y estabilidad de datos obtenidos en cada una de las encuestas aplicadas.

La finalidad de esta investigación es conocer las concepciones que tienen funcionarios y ciudadanos sobre los principios de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

soportes de credibilidad en la gestión pública de la Alcaldía Distrital de Barranquilla-Atlántico, este propósito se logra a través de cuatro capítulos así,

Capítulo Uno, presenta las generalidades del problema de investigación, su contextualización y sistematización, objetivos, justificación, el marco teórico conceptual y el marco metodológico.

El Capítulo Dos, se conceptualizan algunos términos esenciales que enuncian los valores esenciales de la administración pública, la Integridad, transparencia, dignidad humana y los derechos humanos y los principios que sirven de eje a esta investigación, honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia.

En el Capítulo Tres, se describe la concepción ética de funcionarios y ciudadanos, ante los valores de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. Es el resultado sistematizado de la encuesta de opinión que estuvo constituida por 20 preguntas para cada muestra poblacional.

El Capítulo Cuatro presenta la propuesta para elaborar un código de ética, aplicable a cualquier organización o entidad. Se encuentran aquí los conceptos esenciales acerca de la naturaleza de un código de ética y las diversas fases para su elaboración en forma democrática, participativa y consensuada.

Este trabajo termina con las conclusiones y recomendaciones, producto de la aplicación y reflexión de los aprendizajes logrados en la Maestría en Administración Pública de la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, Territorial Antioquia.

## CAPÍTULO I

### Formulación del problema de investigación

#### El problema de investigación

El desarrollo de un país es un proceso complejo en razón de dinámica multidimensional que pretende la transformación social, en favor de condiciones superiores en la calidad de vida que necesita el soporte de subsistemas como la estructura social, económica, ambiental, política, geográfica, cultural, entre otras, que mediante su interacción buscan alcanzar un futuro deseado, lo cual implica tener instituciones fuertes. Los organismos del estado, que administran estos subsistemas, se fortalecen si tienen credibilidad ante los ciudadanos y una administración transparente y ética, que aliente la participación en el seguimiento a la gestión de los funcionarios.

Cuando un organismo somete sus procesos administrativos al control y vigilancia crítica, se considera una organización transparente y si estos procesos se hacen públicos, es más difícil que sucedan hechos ilícitos. De ahí que ser transparente es condición necesaria en la actividad pública y como expresión del sistema democrático, su propósito es someter al examen público las acciones y logros en todos los niveles del Estado (Navarro, 2003)

Por su parte, los países Latinoamericanos y del Caribe están obligados a que las políticas públicas garanticen efectividad y justicia; deben mejorar el diseño e implementación para ofrecer servicios públicos mejorados, suscitar la confianza ciudadana y optimizar la inclusión social en la región. (OCDE, 2020). Pese a tales directrices, América Latina y del Caribe, históricamente ha sufrido de despilfarro, fraude y corrupción al interior de sus estados; entonces es común, encontrar que las personas desconfían de los funcionarios en cualquiera de las instituciones gubernamentales. (OCDE, 2014)

Retomando el documento de la OECD (2014), allí se considera que esta descomposición desgasta la confianza ciudadana en el gobierno, situación que en Colombia va más allá de la insatisfacción y la desconfianza con los gobernantes, porque también desencadenan pobreza, inequidad social, carencia en servicios básicos, inseguridad, evasión

de impuestos, eventos que conllevan a desconocer la autoridad, a recurrir a la justicia por cuenta propia, a una cultura violadora de toda norma, generando desconcierto, apatía por la participación ciudadana, lo cual promueve grupos fuera de la ley, con su secuela de violencia.

El Edelman Trust Barometer, (2021) realizó una encuesta virtual a 33.000 personas en 28 países. Aspectos relevantes con relación a Colombia muestran que, se avanzó en organización normativa, pero no hay avances que mejoren los índices de transparencia. Una muestra es que se convoca a una rendición de cuentas, pero no hay asistencia ciudadana. Así Colombia bajó 5 puntos en el índice de confianza general, pasó del 53 en el 2020 al 48 en el 2021. La gente más desconfiada, es la gente mejor informada. Es el cuarto país que desconfía de su gobierno y el quinto donde se desconfía de los medios de comunicación. La confianza en las empresas es de 63% y en los líderes políticos, religiosos y periodistas, cada día es menor. El 72% considera que los gobernantes buscan engañar a los empresarios. Más del 50% de colombianos cree que el periodismo es amañado y sus noticias sesgadas.

La OCDE (2019) señala que Colombia ha desarrollado un espacio jurídico sólido para el desarrollo de gobierno abierto en el orden nacional y departamental, por eso creó la Ley Estatutaria de Participación Ciudadana (Ley 1757). Pero, es mínima la participación para hacer seguimiento y evaluación de los Planes de Desarrollo, los interesados no hacen presencia al momento de su evaluación. Pocos son los departamentos que tienen propuestas en favor de la transparencia, la rendición de cuentas, la integridad y la participación. (OCDE, 2019)

El informe de “Transparencia Internacional” (2020) que analiza a 180 países, allí Colombia ocupa el puesto 92 con puntaje de 39, que comparte con Ecuador; América Latina, con una media de 43, se considera “un escaparate de corrupción y mala gestión de fondos en una de las regiones peor afectadas por la crisis de la covid-19”. (Transparencia Internacional, 2020, pág. 12)

### **Delimitación del Problema**

Dado que el ámbito de la administración pública es amplio y complejo, esta investigación se limita a la Alcaldía Distrital de Barranquilla, de donde se elegirán 5 entidades adscritas a la Alcaldía, en ellas se tomará una muestra voluntaria de funcionarios y otra muestra al azar de

usuarios de los servicios que presta esas entidades distritales.

### **Formulación del problema**

Considerando que el problema que suscita la falta de confianza y credibilidad debido al débil ejercicio de principios éticos en el desempeño laboral de los funcionarios adscritos a la Alcaldía Distrital de Barranquilla, el panorama es poco alentador, pues es evidente que la administración pública reclama un cambio urgente en las actuaciones de sus funcionarios. El cambio requerido debe comenzar preguntando ¿qué tipo de función pública tenemos y cómo es la que queremos?

### **Pregunta de investigación**

En consecuencia, cabe preguntar ¿Cuáles criterios éticos deben ser observados y convertidos en valores para que la Alcaldía Distrital de Barranquilla sea transparente en sus actuaciones y la ciudadanía le otorgue credibilidad?

### **Justificación**

La decisión de aportar al cambio en la administración pública, mediante su ejercicio transparente, se sustenta en la concepción de que la transparencia es factor determinante en relación con el manejo de la información pública, que permite que los ciudadanos, como miembros de una democracia participativa, ejerzan sus derechos, cumplan con sus deberes y obligaciones, que puedan construir conocimiento y hacer inferencias sobre la gestión de los mandatarios y la marcha del Estado. Este derecho, según Ackerman y Sandoval, que otorga acceso a la información, tiene sus fundamentos en el derecho a la libertad de opinión y a la libertad de expresión, incluyendo otros derechos como el derecho a no ser señalado por expresar una opinión, indagar, recoger y diseminar información sin restricción, atendiendo a los Derechos Humanos reconocidos en 1948. (Ackerman & Sandoval, 2008)

Entonces la investigación apuesta por una gobernanza pública que, será fuerte si muestra relevantes logros económicos y sociales y si guarda una posición clara ante las nefastas secuelas de la corrupción, esto conlleva a la imperiosa necesidad robustecer las instituciones con el fin de asegurar políticas públicas capaces de responder a las exigencias

ciudadanas en relación con los soportes esenciales de la gobernanza pública, esto es, transparencia, participación, rendición de cuentas (accountability) e integridad. (OCDE, 2020)

Así que se pretende impugnar la práctica que conlleva a la degradación de lo público, como las que se afianzan debido a una larga lista de funcionarios deficientes que, con disposiciones y mandatos errados, condenan a la sociedad al atraso y la pobreza. A funcionarios con tal perfil, se les sindicaba de ser “ladrones de cuello blanco” porque gracias al poder alcanzado, manejan discrecionalmente procesos y proyectos, de los cuales derivan utilidades personales, recursos cuya pertenencia es ciudadana. Estas actividades audaces e injustas, por lo general, tienen cómplices en otras instancias con gran poder político que apoyan y toleran el saqueo al Estado, sin temor a recibir sanciones.

Entonces estas conductas, que van en contra de la ética, que se practican en las entidades del Estado, incluso a los mismos organismos de control, ameritan ser puestas a descubierto. Pues si la lista de casos de conductas contrarias a la ética es innumerable, los procesos en su contra no pasan de ser una efímera noticia, un hito más que se suma al desengaño y la desconfianza de la población colombiana. Se pierde así la legitimidad del gobierno cuando no enfrenta con denuedo y autoridad estas conductas corruptas. Es la evidencia de la incoherencia entre lo que exige en la norma escrita y los eventos criminales que acontecen en los espacios estatales que deben ser de transparencia ejemplar y máximo rigor ético. (Barrera Hernández, 2015)

Esta investigación apunta hacia un proceso dinámico que involucre a todos los funcionarios con el propósito de direccionar a la entidad hacia acciones nuevas, que sean constante, flexibles y efectivas, que estén integradas a los procesos estratégicos, para que se constituya en una organización íntegra, coherente con los valores que predica y las prácticas propias de su desempeño y esto se logra si los valores éticos son construidos a través del debate y el consenso, si se pretende que sean principios que se hacen evidentes en la práctica y en los hábitos comportamentales de los funcionarios, a fin de construir una cultura de la integralidad con base en la transparencia.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Analizar la observancia de los principios y valores éticos que se manifiestan en el desempeño de los servidores públicos de la administración pública en la Alcaldía Distrital de Barranquilla – Atlántico.

### **Objetivos específicos**

- Interpretar la concepción de los principios de la administración pública y de la ética pública en general y de los principios de honestidad, respeto compromiso, diligencia y justicia en particular.
- Examinar críticamente fundamentado en la investigación por encuesta la percepción y concepción ética de funcionarios y ciudadanos en el ejercicio de los principios de honestidad, respeto compromiso, diligencia y justicia.

## **Estado del arte**

La búsqueda de autores y sus obras que, por su pertinencia, validez y veracidad, se constituyen en aportes al presente trabajo, es el inicio de esta investigación a fin de identificar las acciones que pueden contribuir al fortalecimiento de la función pública, ampliando la comprensión de la ética, con sus principios y valores en la administración pública.

Inicialmente Adolfo León Hurtado Durán, (2018) autor de “La relación ético-política en la función pública: una aproximación teórico-conceptual”, presenta fundamentos conceptuales de la ética pública, considera que las fallas éticas en la función pública obedecen a la pésima formación de gobernantes y funcionarios. Quienes tienen cargos públicos carecen de principios éticos, privilegian sus intereses personales y partidistas y alteran los fines de la política y de la administración pública. Todo se refleja en una sociedad deteriorada, carente de valores, inmersa en una cultura individualista, guiada por el placer, el tener y el anhelo de poder.

En esta misma línea “Aportes Teóricos de la Ética en la Administración Pública en Colombia” de Jonathan Yesid Marrugo Cárcamo (2020), Especialización en Gestión Pública. UNAD, trata sobre la ética de la administración pública frente a la corrupción en la gestión pública. Considera que se relaciona con la ausencia del componente ético que debe desarrollarse desde la familia y hasta la formación profesional. Expresa que los códigos éticos y morales moderan la personalidad y la actuación de las personas. Muestra cómo la ética evita la distorsión en la administración pública, una conducta ética y moral evita la tentación de aprovechar el cargo para su beneficio.

Son interesantes las “Reflexiones sobre la ética en el actuar de los servidores públicos en Colombia desde 1991 hasta la actualidad”, de Andrea Melisa Ramírez Ramos (2016) de la Universidad del Rosario. Bogotá. Aborda la ética en las actuaciones de los servidores públicos, revisa la literatura, las normas y documentos oficiales que versan sobre servidores públicos. Procura dar una visión de los servidores públicos quienes además de vocación de servicio público, deben tener una formación en manejo transparente del poder y del uso de los recursos públicos. Expresa que las relaciones de poder, al interior de toda entidad pública, merecen ser revisadas pues allí donde surge la intencionalidad de las acciones de los

servidores.

De la mano de Marianna Alvarado González (2018) autora de “El Derecho de acceso a la información: Un tema de educación” es su trabajo con énfasis en Derechos Humanos de la Universidad Autónoma del Estado de México. Toluca, México, se analiza la relación de la educación con el derecho al acceso la información, derecho humano con que cuenta la sociedad para estar informado sobre las actuaciones del Estado, de acuerdo con la Declaración Universal de los Derechos Humanos, que garantiza que toda persona tiene derecho a informar y a ser informada. Desconocer la información que maneja el Estado provoca la falta de participación y las consecuencias que se derivan.

Un tema interesante lo presenta Araujo (2009) en “El derecho a la información y la protección de datos personales en el contexto general y su construcción teórica y jurídica” en IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas, N° 23, Puebla, México Desde el positivismo jurídico el derecho a la información es un derecho fundamental. Conceptualmente es un derecho fundamental y humano; autónomo y verdadero, previsto por el derecho internacional y contenido en textos constitucionales y en sistemas jurídicos donde se ha aceptado; es un derecho positivo, objetivo y subjetivo, cuyos titulares son personas físicas, atendiendo a los regímenes jurídicos de cada país.

Con autoridad y experiencia el Departamento Administrativo de la Función Pública, elaboró el “Código de Integridad del Servicio Público Colombiano” ( 2017) y considera que para alcanzar la integridad en las acciones de las organizaciones y servidores públicos no bastan normas e instrumentos técnicos. Es necesario que tal integridad sea un compromiso del ciudadano, del servidor público y de las organizaciones públicas y sea evidente en sus actuaciones diarias. Para fortalecer y fomentar la integridad pública es indispensable proteger y defender las políticas públicas formales, técnicas y normativas, en favor del cambio efectivo en las percepciones, actitudes y comportamientos de los servidores públicos y los ciudadanos.

En esta misma línea de aplicación práctica se encuentra “Construyendo confianza en la administración pública” o la “Gestión ética para las entidades públicas. Manual de Implementación del Modelo de Gestión Ética” del Centro colombiano de responsabilidad empresarial, auspiciado por USAID (2017) Establece las premisas que soportan la gestión

ética, determina competencias y responsabilidades esenciales para la mejora de los procesos de renovación organizacional con sentido ético e indica los criterios para determinar un instrumento guía que favorezca la construcción de una cultura de la integridad. El manual aporta procedimientos y herramientas precisas para la ejecución del Modelo, indica como funcionarios líderes en estos procesos, se erigen en facilitadores.

Consecuente con el tema aparece “Ética del servidor público” (2016) muestra el marco constitucional que fundamenta la conducta del servidor público, describe las responsabilidades de los servidores públicos y analiza la Ley 734 de 2002 en sus aspectos disciplinarios, ámbito de aplicación, sujetos disciplinables, proceso disciplinario y la acción disciplinaria. Establece responsabilidades de los Contratistas atendiendo al artículo 53 de la ley mencionada. Resalta que la función administrativa del Estado debe ser desempeñada bajo los principios de la administración pública, en consecuencia, el Servidor Público debe dar ejemplo de ética y moralidad, cumplimiento del deber y ser responsable de recobrar la confianza ciudadana.

Interesante trabajo es la “Credibilidad en las entidades públicas en Colombia: un gran reto a superar” de Adriana Elizabeth Barrera Hernández de la Universidad Militar Nueva Granada Cajicá, (2015), trata sobre la corrupción en Colombia y sus efectos sobre la credibilidad en el Estado. Reflexiona sobre la transparencia como recurso de participación ciudadana para seguimiento y control a la gestión pública, a fin de incrementar la confianza en el Estado. Concluye que Colombia tiene las normas, pero no hay compromiso para generar espacios participativos, rendición de cuentas como ámbitos de opinión, reflexión y desarrollo de las políticas públicas en favor de la población.

Sobre el tema esencial de la transparencia es “El principio de transparencia como lucha contra la corrupción en la contratación estatal colombiana.” María Paula Rico Bautista. (2017) Universidad Católica de Colombia. Bogotá D.C., analiza la aplicación que se le da al principio de transparencia, importancia, alcance y eficacia en el ámbito de la contratación estatal, dado que el gobierno ha diseñado medidas de control para garantizar la transparencia en la contratación pública, para combatir la corrupción. Igualmente hace un análisis de la corrupción para determinar si las medidas tomadas han cumplido su propósito al modificar el estatuto contractual mediante la ley 1150 de 2007

Con la misma mirada sobre la transparencia se tienen “La transparencia y el buen gobierno: una perspectiva desde los derechos humanos y las obligaciones de los gobiernos locales”, autor Jheison Torres Ávila. (2016) En la Colección JUS público, N° 11 Universidad Católica de Colombia. Bogotá. D.C. 2016, el texto toma como eje investigativo el acceso a la información, como precepto legal y constitucional, respecto al deber que tienen los municipios en la aplicación de la transparencia y gobierno abierto, como expresión del Estado social de derecho y la aplicación de las TIC, dadas las grandes deficiencias de los mandatarios locales, el déficit democrático y los altos índices de corrupción.

Como los anteriores aportes, González Bedoya y Abril Daza (2018) presenta “Ley de transparencia y acceso a la información pública colombiana y su relación con el contexto latinoamericano” de la Universidad de la Salle de Bogotá, consideran que la información pública es un derecho y un deber; derecho definido en la Constitución Política en su artículo 23. Es un deber de los servidores públicos obligados a ofrecer acceso a su gestión y deber de los ciudadanos de ser veedores de las actuaciones administrativas del estado. En este rol la Ley permite hacer demandas al Estado, en favor de la transparencia democrática.

“Transparencia en el estado colombiano ¿transparencia estatal colombiana, una verdadera utopía?” de Diego Alejandro Tapasco López, Ana Carolina Cuesta Molina, Valentina Cataño Osorio y Diana Clemencia Franco Rivera (2011) en Especialización en Derecho Administrativo. Universidad Libre. Bogotá. el presente trabajo se relaciona con la corrupción, es una crítica a la dirigencia del país y pretende teorizar alrededor del monstruo social de la corrupción. Destaca conceptos como ética y democracia política, los cuales construyen un juicio personal, es una reflexión sobre el ser humano, la cultura y sus principios, y ante todo sobre la falta de solidaridad.

“Avances de Colombia en materia de transparencia” editado por la Presidencia de la República. Bogotá. (2013), muestra las acciones notables del Gobierno en el periodo 2010-2014 en materia de transparencia: Gobierno en línea; Seguimiento a metas de gobierno y de políticas públicas; Rendición de cuentas; Acceso a información pública; Control social; Estatuto anticorrupción; Ley de acceso a la información pública; Convención anti Soborno de la OCDE; Urna de cristal; Espacios para la participación ciudadana; Portal del estado colombiano compromiso con la Alianza para el Gobierno Abierto y Creación de la Secretaría

de transparencia.

El “Decálogo del buen gobierno” es un documento del Departamento administrativo de la función pública, publicado en 2014, donde se determinan los principios, valores y políticas para ejercer control y regulación de las interrelaciones que surgen al interior de una entidad, a fin de que las actividades tengan eficiencia, transparencia y garanticen un comportamiento ético. Esto por cuanto el servidor público debe ejercer sus funciones, actividades y tareas atendiendo a los requerimientos sociales, generando confianza y manteniendo un trato digno con los ciudadanos.

El artículo en la Revista Facultad de Ciencias Económicas “*¿Qué influye en la confianza en las instituciones? Evidencia empírica para Chile*” de Fabián Riffo, Daniela Pérez, César Salazar y Andrés Acuña, (2019), donde exploran los factores que explican la confianza institucional en Chile. Los resultados indican mayor desconfianza desde los pueblos originarios hacia instituciones de seguridad, probablemente por el conflicto mapuche. Asimismo, se encuentra un efecto positivo de variables de democracia y desempeño, lo que revela diferencias en responsabilidades entre el ejecutivo y las municipalidades. Los resultados también dan soporte a la importancia de la participación ciudadana en los niveles de confianza y una evaluación positiva de las fuerzas armadas ante escenarios de corrupción. Finalmente, se evidencia que las personas a favor del aborto legal poseen niveles de confianza menores en la iglesia evangélica, lo cual puede ser atribuido a una posición más conservadora de esta religión.

Editado por la Universidad Externado de Colombia, se encuentra el texto titulado “El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los Sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión pública a 2030” de Mariana Salnave y James Lizarazo (2017). Bogotá D.C., aquí se analiza la administración pública, que cuenta con entidades que poseen sistemas técnicos y normas de gestión y control, para garantizar operaciones. Pero no hay cultura ni respeto por lo público. La escasa confianza en las entidades públicas y la poca responsabilidad de los jefes, inutilizan los recursos técnicos de dotación. Se agrega el poco sentido de pertenencia de los servidores públicos con su gestión.

El ejercicio público y sus retos en América Latina y el Caribe se examina en “Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020”, un documento publicado por la OCDE (2020). Allí se considera necesario vigorizar la calidad institucional para que crezca la confianza en el gobierno y mitigar el descontento ciudadano. Las reformas requieren solidez, comprensión de la economía y de las expectativas ciudadanas. Para enfrentar este reto, es fundamental fortificar la competencia de los gobiernos para franquear la renuencia de poderosos que influyen para conservar el *status*, incluyendo los que se lucran de la oscuridad en la rendición de cuentas

En la Revista Temas de Bogotá se publicó el artículo “Fragmentación y debilidad del Estado social de derecho en Colombia” un escrito de Nicolás Cordero Esparza, Katerine Gálviz Caicedo y Alberto Pinto Mantilla (2015). En el artículo se advierte que las relaciones entre el Estado y la sociedad son clave para el estudio de la desigualdad en el país. La investigación muestra la desintegración y debilidad institucional del Estado social de derecho colombiano, recalando los fenómenos de corrupción y de clientelismo que rigen en el escenario burocrático, que afectan el cuerpo estatal para ejercer sus funciones, atentan contra la democracia y el bienestar ciudadano.

## Marco teórico

### La función pública

El tema de la administración suscita la controversia entre la idoneidad y la ética de los funcionarios que manejan recursos públicos. Esta situación impone la presencia de un sistema que articule “*procesos, procedimientos, normas, entre otros, de los recursos humanos encargados de administrar lo público*” (Puentes, 2009 ; p. 29) y ese sistema es la Función Pública.

Recurriendo a Younes (1995; p. 195) se tiene que la Función Pública es “*El conjunto de normas, instituciones y técnicas, encaminadas a administrar el personal o el recurso humano en el Estado*”. Lo cual hace posibilita la gestión idónea de los recursos públicos a fin de alcanzar beneficios sociales.

La función pública colombiana. En el 2003 se aprobó la Carta Iberoamericana de la Función Pública, de la cual Colombia es signataria y en ella la Función Pública es un conjunto de arreglos institucionales articulados para gestionar el empleo público y garantizar un manejo conveniente del recurso humano, al interior de una administración pública, al servicio del interés general y respetando el contexto democrático. (Dirección General del Servicio Civil-DGSC-, 2003) Los lineamientos de esta Carta que se aplican en la función administrativa fueron la base para la Ley 909 de 2004 (ESAP, 2005)

El empleo público. Para la Ley 909 de 2004, artículo 19, el empleo público es un grupo de “*Funciones, tareas y responsabilidades que se asignan a una persona y las competencias requeridas para llevarlas a cabo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y los fines del Estado*” (Ley 909 , 2004 art. 19, párrafo 1).

Por mandato constitucional, los empleos públicos son de carrera, sin embargo, existe una tipología de empleo público, con cargos que no pertenecen a la carrera administrativa, no han sido elegidos por mérito y no hacen parte del sistema técnico. Ellos son los de libre nombramiento y remoción, los de elección popular, los trabajadores oficiales y otros como, el fiscal general de la Nación, entre otros. (Martínez & Ramírez , 2008)

El servidor público. Según la Escuela Superior de Administración Pública, ESAP, en

Colombia los servidores públicos se clasifican según cuatro criterios, por vínculo laboral, por modalidad laboral indirecta, por modalidad no laboral y los auxiliares. En consecuencia, al decir “servidores públicos” se debe entender que se trata de quienes sirven a la totalidad de los colombianos, su actuar y su forma de vinculación está regido por disposiciones legales.

### **La ética aplicada al servidor publico**

Erich Fromm, plantea dos tipos de ética, la ética humanista y la ética autoritaria. En la ética humanista “*es el hombre mismo quien da las normas y es a la vez el sujeto de las mismas, su fuente formal o agencia reguladora y el sujeto de su materia*”, la ética surge de la persona, ella fija su marco de acción, según sus creencias y percepciones sobre lo que está bien y lo que está mal.

En la ética autoritaria, “*una autoridad es la que establece lo que es bueno para el hombre y prescribe las leyes y normas de conducta.*” Esta ética, para el caso de los servidores públicos, establece normas que regulan su desempeño mediante los códigos de las entidades estatales. Son las directrices que modulan las acciones y el comportamiento de los servidores públicos. (Fromm, 1947 ; p. 20)

Surge un dilema: ¿Un servidor público debe actuar bajo la ética humanista, constituyendo normas propias por su condición de ser humano, o debe actuar bajo la ética autoritaria, atendiendo a normas preestablecidas, para ejercer sus funciones?

El dilema se aclara cuando la Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, conceptúa que “*la ética pública como un conjunto de principios y valores que guían las conductas de sus servidores hacia acciones íntegras, efectivas y transparentes, las cuales permiten promover cada día la legitimidad y la credibilidad de la entidad*” (Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia, 2013; p. 3).

Entonces los servidores públicos deben tener un parámetro de acción que evite extralimitar o inhabilitar funciones dentro de las buenas prácticas, la profesionalidad y la salvaguarda del bien público. Los ciudadanos tienen expectativas, percepciones y creencias sobre una entidad o sobre el Estado, que ha formado con base en la actuación de los servidores públicos. Referentes que deberían ser obligatorios, su incumplimiento debería derivar en sanciones, pero se pasan por alto en provecho propio.

La actuación ética del servidor público. Los servidores públicos deben acatar conductas socialmente establecidas para velar por el correcto funcionamiento del Estado y el servicio a la comunidad. Conductas que son referentes para valorar y confiar en quienes sirven al Estado, por cuanto *“la confianza en el gobierno es vital en cualquier sociedad democrática, sobre todo cuando los ciudadanos esperan que los servidores públicos sirvan a la pluralidad de intereses con equidad y administren los recursos de forma correcta”* (Bautista O. , 2007 ; p. 5).

Pero estos valores establecidos y los acordados en documentos afines a sus funciones, no son suficiente para lograr que ellos actúen correctamente. Lo que evidencia también deficiencias en los entes de control y vigilancia.

La transparencia en las entidades del estado. La transparencia es *“la cualidad de un gobierno, empresa, organización o persona de ser abierta en la divulgación de información, normas, planes, procesos y acciones. Como regla general, los funcionarios públicos, empleados públicos, gerentes y directores de empresas y organizaciones, y las juntas directivas tienen la obligación de actuar de manera visible, predecible y comprensible en la promoción de la participación y la rendición de cuentas”* (Transparency International, 2009)

De acuerdo con Transparencia por Colombia, la transparencia es el *“marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, implica gobernar expuesto y a modo de vitrina, al escrutinio público”* (Transparencia por Colombia, 2010).

La transparencia en el marco jurídico, opera en tres ámbitos:

Transparencia de la gestión pública Existen de reglas claras y conocidas para el ejercicio de la Función Pública, así como controles para la vigilancia de estas.

Transparencia en la rendición de cuentas. Implica la obligación de quienes actúan en función de otros, de responder eficaz y recíprocamente sobre los procesos y resultados de la gestión pública.

Transparencia en el acceso a la información pública. Consiste en poner a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo las excepciones de ley (Muñoz Peña, 2015).

Los servidores públicos serán transparentes, si reconocen la información como derecho ciudadano, que la Constitución garantiza así este derecho,

Art 15. Los ciudadanos tienen derecho a conocer, actualizar y rectificar las informaciones de orden personal recogida por los bancos de datos y en archivos de entidades públicas y privadas, es el Derecho de Habeas Data.

Art. 20. Protege el derecho de toda persona de expresarse libremente y a informarse y recibir información veraz e imparcial.

Art. 23. Toda persona de presentar peticiones respetuosas a las autoridades y a que estas sean respuestas con brevedad.

Art. 74. Es la garantía general de todos los ciudadanos a acceder a los documentos públicos, salvo los casos de ley.

Aunque el acceso a la información es reconocido como derecho en el orden nacional e internacional, se reglamentaron los procedimientos, mecanismos y herramientas para garantizar su pleno goce. Se expide entonces la Ley 1712 de 2014, o “Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional”, cuyos propósitos son:

- Posicionar el derecho de acceso a la información como Derecho Fundamental reglamentado.
- Ampliar la aplicación del sistema de acceso a la información, aumentando el número de sujetos obligados, garantizando y ampliando así este derecho
- Clarificar y ampliar los instrumentos y herramientas para el ejercicio del Derecho Fundamental.
- La Ley de Transparencia apoya la lucha contra la corrupción (Ley 1712, 2014)

La transparencia y el acceso a la información es la prevención más importante para luchar contra la corrupción. En esta lucha contra la corrupción, la Ley de Transparencia contribuye

- Como herramienta de participación democrática, permite conocer las actuaciones del Gobierno, controlar su funcionamiento y gestión y controlar la corrupción

- Como medio para empoderar a los ciudadanos ya que a mayor disponibilidad de la información permite mejores decisiones individuales y mayor autonomía.
- Como facilitador de otros Derechos Humanos, los ciudadanos podemos conocer la existencia de políticas y programas y exigirlos sin intermediarios. (DAFP, 2022)

Los servidores públicos desempeñan un rol fundamental para garantizar el Acceso a la Información. La actitud ética de los funcionarios públicos es imprescindible, pues deben estar dispuestos a brindar información y a ser más democráticos en su gestión. En definitiva, esto fortalecerá la confianza ciudadana en las instituciones y hará que como Estado seamos responsables de nuestros actos. Sin embargo, la cultura del secreto todavía está presente en la actuación de muchos servidores públicos. Las trabas y los obstáculos para entregar información son recurrentes y la idea de que la información le pertenece al funcionario o empleado todavía permanece presente.

En consecuencia, la transparencia implica un cambio de mentalidad en los servidores públicos de Colombia. Deben comprender que la información le pertenece al ciudadano y que el ejercicio del Derecho de Acceso a la Información implica no solo estar dispuestos a entregar información en las mejores condiciones de calidad y contenido, sino que también debemos estar dispuestos a publicar y divulgar información proactivamente.

### **Delimitación de la investigación**

La investigación se llevó a efecto en el D.E.I.P. de Barranquilla, en las dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, durante el periodo lectivo correspondiente de la Maestría en Administración Pública en la ESAP-Territorial Antioquia y tiene como fundamento legal las siguientes normas.

- Ley 1474 de 2011, “Normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- Decreto 1081 de 2015 Disposiciones generales en materia de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional de la Parte 1 del Libro 2, que compiló el Decreto 103 de 2015.

- Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 reglamentan los artículos del Decreto número 1081 de 2015”.
- Ley 190 de 1995, normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa,
- Ley 962 de 2005, 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,
- Decreto Ley 019 de 2012, normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 1581 de 2012, reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1377 de 2013 y por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- Ley 951 de 2005 (marzo 31) y Circular 11 de 2006 de la Contraloría General de la República crea el Acta de Informe de Gestión y se definen lineamientos relacionados.
- Resolución 5674 de 2005 reglamenta la metodología para el Acta de Informes de Gestión y se modifica parcialmente la Resolución Orgánica 5544 de 2003.
- Ley 1712 de 2014 o Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional que regula el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública en Colombia.

## **Metodología**

Actualmente se reconocen tres enfoques o métodos de investigación, enfoque cualitativo (interpretativo), enfoque cuantitativo (positivista) y sociocrítico, este último llamado método mixto de investigación. (O'connor, Zaldivar, & Hernández, 2011)

Aquí interesa el enfoque sociocrítico, una amalgama conformada por los métodos cualitativo y cuantitativo es decir el enfoque mixto, que armoniza los instrumentos de recaudación de datos interpretativos y positivistas. De igual forma, una vez obtenidos los resultados del estudio elaborado, es posible aplicar un proceso estadístico y desarrollar las conclusiones y recomendaciones del estudio, atendiendo al objetivo general y a los objetivos específicos planteados en la investigación. (Alvarado & García, 2008)

Este paradigma sociocrítico importa explícitamente el pensamiento de la teoría y la autorreflexión críticas en los conocimientos científicos, así, su propósito es el cambio en la estructura de la realidad social y dar solución a los problemas generados por la sociedad, a partir de la actuación reflexiva de los integrantes de la comunidad. (De Andrade, 2010)

La finalidad del presente estudio de investigación es determinar los principios éticos que le pueden otorgar, a la administración de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, una visión de transparencia en su gestión y credibilidad ante los ciudadanos. Para alcanzar este objetivo se siguió el procedimiento propio de las investigaciones con enfoque cuantitativo, esto es, indagando el significado y sentido de las acciones de los involucrados en el ejercicio de la función pública como funcionario o como usuario de ella confrontándola con las teorías. ~~Como método se aplica el método analítico y deductivo~~ pues se a fin de revisar y analizar la información que aportan los sujetos sobre los principios éticos que contribuyen al mejoramiento y credibilidad al ejercicio administrativo

### **El diseño del modelo y las variables**

La investigación tiene un diseño mixto, trata de evaluar la relación entre dos variables en un contexto particular, esto es, la relación entre la actuación ética del funcionario y la credibilidad que suscita entre los ciudadanos tal actuación. Su alcance es transversal porque se recolectaron los datos en un solo momento, en un tiempo único, con el propósito de describir las variables del estudio y analizar su incidencia y correlación en un momento dado.

Es correlacional porque busca conocer el comportamiento de las variables relacionadas (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Bautista Lucio, 2003)

### **Instrumentos de recolección y sistematización de la información**

**Población, muestra y muestreo.** La población de estudio se encuentra constituido por una muestra al azar de la población de funcionarios de cinco (5) dependencias de la Alcaldía Distrital de Barranquilla, seleccionadas también al azar. En ambos casos se trata de una población finita y se establecerá su conformación para determinar el tamaño de la muestra. (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Bautista Lucio, 2003)

**Técnicas e instrumentos de recolección de datos.** Se utilizará la técnica de la encuesta que, según Carrasco, es una técnica para la indagación, exploración y recolección de datos, mediante preguntas formuladas directa e indirectamente a los sujetos que constituyen una unidad de análisis. (Carrasco, 2010), el propósito es indagar sobre los principios éticos que debe aplicar el funcionario público para ser integro en su función y conocer las ideas del ciudadano acerca del deber ser de los funcionarios en sus actuaciones.

El instrumento utilizado estará conformado por un numero de preguntas suficientes para recabar la información pretendida al aplicar a cada una de las muestras seleccionadas. Como modelo se usará la escala de Likert "... un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos a los que se les administra, y se pide que externe su reacción eligiendo uno de los cinco puntos" (Hernández Sampieri, Fernández Collado , & Bautista Lucio, 2003)

El instrumento es un cuestionario que corresponde a la técnica de la encuesta, que atendiendo a Carrasco (2010) consiste en enseñar a los encuestados una serie ordenada y coherente de preguntas formuladas, con claridad, precisión y objetividad para que sean resueltas de igual modo. Su administración será individual. Para probar la validez del instrumento de realiza una prueba piloto.

### **Fases de la investigación**

La investigación presentara las siguientes fases:

**Determinación de la muestra.** Se considera una muestra de veinte (20) empleados de

la Administración Distrital, adscritos a diversas dependencias y veinte (20) ciudadanos que se eligen por encontrarse en las dependencias administrativas en razón de diligenciar algún trámite con la Administración Distrital.

**Elaboración y reproducción de las encuestas.** Se elaboran dos encuestas, cada una para cada muestra constituida. Se adjunta modelo

**“Encuesta y entrevista de Opinión Ciudadana”** La encuesta dirigida a ciudadanos, consta de 20 preguntas, divididas en 5 grupos de 4 preguntas, cada grupo indaga sobre un valor objeto de investigación: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. El ciudadano tiene la opción de señalar su cumplimiento en situaciones relacionadas con la administración pública en la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en una escala valorativa de 1 a 5, donde 1 significa que la condición no se cumple y 5 se cumple a cabalidad. Por su parte, la entrevista va dirigida a ciudadanos que interactúan constantemente en tramitología antes este ente territorial, aquí se formulan 3 preguntas abiertas, donde se espera, los actores puedan expresar sus consideraciones frente a los valores e irregularidades de los servidores públicos.

**“Encuesta de Opinión a funcionarios”** la estructura es igual, 20 preguntas, divididas en 5 grupos de 4 preguntas, cada grupo indaga sobre un valor objeto de investigación: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia. El ciudadano tiene la opción de señalar su cumplimiento en situaciones relacionadas con la administración pública en la Alcaldía Distrital de Barranquilla, en una escala valorativa de 1 a 5, donde 1 significa que la condición no se cumple y 5 se cumple a cabalidad.

**Aplicación de prueba piloto.** Se realizó una prueba piloto entre personas conocidas y allegadas, se detectaron algunas debilidades ortográficas. pero la encuesta cobró validez y confiabilidad para evidenciar el objetivo de la investigación. Así que fueron mínimos los ajustes y correcciones necesarias a la encuesta.

**Determinaciones de carácter logístico para aplicar la encuesta.** Se seleccionaron 4 personas, con título de tecnólogas en mercadeo para realizar encuestas. Cada una entrevistó a 5 personas, que emitieron sus respuestas de manera libre y espontánea.

### **Sistematización de la información**

Habiéndose planteado la encuesta utilizando el método de la Escala de Likert, un recurso de medida para captar datos que se presentan de forma sencilla y comprensible al encuestado, obteniendo respuestas sobre aspectos cualitativos que evidencian la opinión, la actitud o el rango de satisfacción que evidencia, en este caso un empleado o un ciudadano, relacionado con el tema objeto de investigación y que se asocia al control social en las actuaciones de la administración distrital que permitió recopilar información y verificar la hipótesis de trabajo. (Martín, 2011)

Haciendo uso de la estadística descriptiva, como rama de la estadística y técnica matemática, se logró organizar, presentar y describir los datos mediante tablas y gráficas, convirtiendo la información en frecuencias, porcentajes e interpretación atendiendo a su correlación y tendencia que evidencian las variables que hacen parte del proceso investigativo, que fueron analizadas utilizando la herramienta Excel que permite realizar descripciones con base en la organización de los datos, en tablas y graficas. (Rendón , Villasis-Keeve, & Miranda Novales, 2016)

### **Elaboración de informes estadísticos**

Finalmente se muestran los resultados alcanzados y el resultado de su análisis, atendiendo al procedimiento propuesto para obtener cada resultado basado en la información recogida mediante las encuestas, fruto de manera de contactar a empleados y ciudadanos para conocer los principios y valores que jalonan la Administración Distrital de Barranquilla.

## CAPÍTULO II

### **Los principios de honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, soporte ético de la Administración Pública.**

Edelman es una agencia global de comunicación con 60 oficinas en todo el mundo, desarrolla estrategias de comunicación y anualmente elabora una encuesta de confianza y credibilidad. Este informe tiene fundamento en una serie de entrevistas digitales llevadas a cabo del 1 al 24 de noviembre de 2021 por su equipo en 28 países, 36.000 encuestas con un promedio de 1150 por país. (Informe Anual Edelman, 2022)

En el informe 2022 expresa que Colombia se ubica entre los 9 países con mayor desconfianza, siendo el cuarto país en el mundo que más desconfía de su gobierno, entre 2019 y 2021 la confianza decayó del 37 a 33, el gobierno y los medios de comunicación son los más afectados por este fenómeno, siendo considerados como poco éticos y poco competentes, además para la mayoría de los encuestados estos dos actores alimentan el “ciclo de desconfianza”, según el estudio, “los líderes de gobierno (22 puntos), los periodistas (30 puntos) y los directores ejecutivos (40 puntos)” muestran el menor nivel de confianza. Respecto a los líderes gubernamentales “no son confiables para hacer lo que es correcto”, ocupan el lugar más bajo, superados por periodistas y líderes religiosos, que tampoco salen bien calificados, de allí que los funcionarios gubernamentales ocupan el lugar más bajo con una calificación de 21 puntos. (Edelman Trust Barometer 2022: Colombia, 2022)

El informe OCDE 2023 expresa que una de las dificultades de Colombia es que las instituciones aun no consideran la implementación de principios e iniciativas de gobierno abierto, actuaciones que guardan relación con la transparencia, la rendición de cuentas, la integridad y la participación en los Planes de Desarrollo. Cuando las instituciones son sólidas el país es más productivo y competitivo, el crecimiento se hace más inclusivo, por el contrario, una gobernanza débil y la corrupción frenan el crecimiento y las oportunidades de los colombianos, causan efecto sobre la *“calidad y la cobertura de los bienes y servicios públicos, desviando los escasos recursos públicos, distorsionando las asignaciones de los recursos laborales y laborales del capital,”* y agrega que debilita *“la confianza en las instituciones*

*públicas y debilitando la gobernanza, al tiempo que mantienen una burocracia y una arbitrariedad excesivas” (OCDE, 2022)*

Por lo expresado entonces los buenos gobiernos se caracterizan por ser éticos y ejercer una administración de perfil profesional, conformada por individuos competentes en el servicio público, dignos de la confianza ciudadana y de las otras personas que laboran en la administración. Sin duda que la manera como los ciudadanos perciban a sus funcionarios define la confianza en los organismos de la administración, lo cual les motiva para asumir su rol de ciudadanos responsables. Cuando la corrupción y la incompetencia son descubiertas en un gobierno, la ciudadanía deja de actuar con civismo y restringe su respaldo a cualquier iniciativa del gobierno. Esta situación crítica desemboca en la pérdida de los valores democráticos: honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia como soportes de credibilidad en la gestión pública que, sin duda, debe terminar en crisis institucional.

En el ámbito de la administración pública, la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales no es un producto que brota por generación espontánea, más bien, se trata de algo que deben construirse, mantenerse y consolidarse, una tarea ardua para los involucrados que deben obrar, de manera permanente, en ganarse la confianza ciudadana, a través de un desempeño y una conducta ética intachable, de lo contrario suscitan la desconfianza en los ciudadanos, se deteriora su prestigio personal y se pierde la autoridad de las instituciones públicas.

### **El camino de la integridad**

La integridad es una condición de la persona que posee rectitud moral en su conducta. Entonces, una persona íntegra es una persona digna de confianza, atributo que le otorga “autoridad para tomar decisiones que beneficien a la sociedad” especialmente para dar solución a los problemas vinculados con su responsabilidad pública. La integridad, es una relación positiva y coherente con “*el comportamiento, las ideas, las creencias y la forma de actuar de cada individuo.*” (Programa de Consolidación de la Ética Pública (Programa CEP), 2020)

La administración pública se caracteriza por la variedad de situaciones, con distinto nivel de impacto, lo cual conlleva a la presencia de actos corruptos, aceptando que a más alto

perfil el efecto, las consecuencias derivadas, el volumen de los recursos implicados, son igualmente altos. Pero de igual forma se presentan otros actos corruptos en el día a día de la administración, que afectan y deterioran la integridad del servicio público. Estos últimos actos, que no constituyen faltas, pero que su permanente presencia en el diario transcurrir de las dependencias, también encarnan pérdidas incalculables de recursos, conllevan ineficiencia e incapacidad para dar solución a los problemas ciudadanos, por mencionar apenas algunos sucesos negativos.

De allí que sea necesario y urgente comprender en forma correcta, adecuada y pertinente el significado “corrupción” si se quiere robustecer el espíritu del servicio público. De forma específica, se debe entender que no basta con denunciar y sancionar las faltas, se hace necesario mitigar “*los riesgos de actos de corrupción.*” Entonces surge la necesidad de “*promover y procurar una efectiva conducta ética*” a fin de prevenir “*futuros actos corruptores de procesos y objetivos institucionales.*” Estos actos corruptos son “producto del dolo, la negligencia, la irresponsabilidad, el descuido, la ignorancia, el conformismo o la búsqueda de beneficios personales” que no se sancionan ni se repara el daño causado, son los verdaderos gestores de la desintegración y el detrimento de la esencia de las instituciones públicas. (Programa de Consolidación de la Ética Pública (Programa CEP), 2020; p. 8)

### **Las acciones que promueven integridad**

El Programa CEP (2020; pp. 9-10), ya citado, promueve las siguientes acciones como promotoras de la integridad:

“**Acciones preventivas**” para influir en el proceder de las personas que están en el servicio público, mediante la formación ética, a fin de suscitar y valorar la integridad y el comportamiento ético.

“**Acciones para identificar, investigar, sustanciar y denunciar las faltas**” que afectan las normas que regulan las “responsabilidades administrativas de los servidores públicos y de los particulares” para que reciban las sanciones correspondientes; se promuevan “medios para reducir los riesgos y la reincidencia de actos corruptores sancionados.”

“**Acciones de observación y vigilancia ciudadana**” con el propósito de mejorar la gestión administrativa, entre ellas: “la rendición de cuentas; los mandatos y procesos claros;

la capacidad institucional para identificar y atender riesgos; la profesionalización de las personas en el servicio público; así como la vinculación interinstitucional y la participación ciudadana” Programa CEP (2020; pp. 9-10)

Si bien hoy los escenarios de participación permiten la denuncia de los actos de corrupción, acto importante pero insuficiente, la formación ética carece de la atención la importancia y la fortaleza que le son necesarias. Se trata entonces de fortalecer la promoción y procuración de conductas y comportamientos éticos de las personas en el servicio público, a través de una nueva cultura institucional de integridad. En consecuencia, los entes públicos deben dirigir sus esfuerzos en la formación de la conducta ética, abordando actividades que fortalezcan la integridad en el orden personal e institucional para apoyar la lucha contra la corrupción. (Programa de Consolidación de la Ética Pública (Programa CEP), 2020)

### **Acciones que fortalecen la integridad**

Los cambios en el comportamiento de las personas necesitan entre otras acciones, actividades que motiven la actuación deseada a través de formar, entrenar, asesorar y aplicar la ética y caracterizando y reduciendo las posibilidades de corrupción. Las conductas no correctas no pueden quedar impunes, esto exige la conformación de procedimientos o dispositivos al interior de la entidad gubernamental que estén en capacidad de resolver dilemas, dudas, denuncias éticas de potenciales actos corruptores. Un gran paso en este ámbito sería la creación de un comité de ética y la promoción de la vigilancia ciudadana a las acciones del a administración.

### **La ética en la función pública**

Un atributo esencial en la persona ética es el desvelo por el bienestar de su semejante que se manifiesta en expresiones de responsabilidad y de cuidado, y se consolida cuando se acepta al otro como un ser con el cual juntos, estructuramos un mundo social. Surge entonces la inquietud por el otro, la vocación por su bienestar, la solidaridad ante el dolor o la necesidad que pueda tener el otro, también como el grato regocijo cuando se alcanza un logro del bien común, así la ética no se argumenta ni se predica, la ética es emocional, es algo que sentimos y no podemos controlar ese sentimiento.

De ahí que expresiones como las anteriores, suenan dulzotas y solo convencen a quienes están convencidos de la ética, ya que esta tiene que ver con la vida, pero la vida de las interrelaciones y no la gesta de los discursos y las normas. Es el gran contraste entre los discursos cargados de profundos sentimientos y promesas rebuscadas para emocionar y lograr intereses personales, la fama y el poder, pero cuando se llega a la práctica, saltan las incoherencias, las falacias y los engaños.

Por lo anterior, la ética no tiene esencia jurídica, pero si aporta y sustenta la elaboración de leyes y normas porque define el fin y el sentido que estas deben tener; la ética es una ideología, se instala en la esfera de deseos, sentimientos y emociones, se constituye así en criterio y norte para definir el mundo que queremos vivir, y, en consecuencia, pertenece al dominio interno de las personas y de las costumbres, ideales, formas de ver la vida de las colectividades.

### **La conducta ética en el servicio público**

Si bien de manera somera se trató este concepto en el marco teórico, aquí se profundiza y se complementa con otros conceptos que conforman el entramado conceptual de la investigación. Así que hace referencia a la Ética en la Función Pública, conduce a la necesidad de relacionar otros conceptos para establecer puntos de encuentro en los conceptos e ideas que aquí se utilizan. A continuación, se tendrá una aproximación a los conceptos de Función Pública, Ética, Moral, Valores, Ética Pública, y a los principios de los principios honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, seleccionados para medir la credibilidad de la administración pública, en esta investigación.

### **La Función Pública**

Por función pública se entiende “*toda actividad temporal o permanente, remunerada u honoraria, realizada por una persona natural en nombre del Estado o al servicio del Estado o de sus entidades, en cualquiera de sus niveles jerárquicos.*” (OEA, 1996). De igual manera, la función pública, se puede interpretar como “*la actividad del Estado ejercida con el fin de atender asuntos de interés público por medio de sus servidores.*” (USAID, 2006). Es la constitución política de Colombia en su articulado y las normas reglamentarias las que definen finalidades, características y condiciones para ejercer esta función.

## **El concepto de Ética**

La ética tiene su origen en la Grecia antigua, Aristóteles en la *Ética a Nicómaco*, expresa que *“el bien es el fin de todas las aspiraciones y acciones humanas, pero dado que existen diversidad de artes, ciencias, y multitud de actos y determinaciones morales, entonces hay tantos bienes diferentes. Pero existe un bien definitivo que quisiéramos conseguir por sí mismo, con el que podemos aspirar a todos los demás; ese fin común y último de todas nuestras aspiraciones será el bien supremo.”* (Aristóteles, 1962; p. 30)

El término ética, derivado del griego *ethos*, que significa costumbre, hábito y en latín, *“costumbre”* significa *“mos, moris”*, que traduce moral, de allí la costumbre de tomar la moral como la ética. El carácter moral se relaciona con la manera de ser del hombre para conocer, juzgar y actuar, justa o injustamente. La costumbre o *ethos*, es decir, la ética, forja al ser humano hacia un propósito, para autodeterminarse y darle sentido y calidad a su vida. Las normas éticas buscan un valor fundamental: lo bueno y lo justo. La ética como filosofía moral conlleva a tres tareas: dilucidar en qué consiste lo moral, intenta fundamentarlo e intenta aplicar sus principios en los diferentes ámbitos de la vida social. (Cortina, *Jornadas sobre Ética Pública*, 1997)

## **La ética pública**

La ética aplicada al servicio público se denomina *Ética Pública*, o *“Ética para la política y la administración pública”*. *“La ética pública señala principios y valores deseables para ser aplicados en la conducta del hombre que desempeña una función pública”* (Bautista O. D., *Ética pública y buen gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público*, 2009; p. 32) . Ella ofrece al servidor público un conocimiento para elegir entre diversas situaciones, las que son convenientes o no para la colectividad. Establece los criterios que debe tener el servidor público para ejecutar sus funciones a fin de alcanzar un bien para la comunidad.

La ética pública se puede percibir como un proceso en que el colectivo y los individuos crean modelos de conducta que facilitan el desarrollo de la convivencia, autonomía y libertad del hombre. Los gobiernos justos *“deben tener individuos íntegros”*, y la ética permite realizar *“... la selección y formación de servidores públicos que actúen con responsabilidad y*

eficiencia”, entrando en acción “un conjunto de valores para ofrecer servicios de calidad a la comunidad”. (Naessens., 2010)

La ética aplicada a la función pública es importante porque gira alrededor del servicio, esto es, que toda actividad que ejecuta el funcionario público está encauzada al bien común. “La ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía”, igualmente es “*un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público*”, es un elemento esencial para generar y mantener la confianza en la administración y sus instituciones. “Es la clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos”. (Bautista O. D., 2009 ; p. 15)

La **Ética Pública** se relaciona con las pautas éticas que regulan las acciones de las personas que ejercen una función pública, es decir, de los servidores públicos, término que incluye a “los vinculados por elección popular, mediante concurso, designación directa o por cualquier otra clase de contratación, para prestar sus servicios al Estado”, de los cuales se espera que operen dentro de un marco “de Honestidad, Integridad, Transparencia y orientación hacia el bien común.” De forma más concreta es posible expresar que la “*Ética Pública se refiere a la disposición interna de quienes desempeñan funciones públicas para cumplir cabalmente con los postulados y mandatos de la Constitución y la Ley acerca de cómo debe ejercitarse dicha función, en términos de eficiencia, integridad, transparencia y orientación hacia el bien común.*” (Alcaldía Distrital de Bogotá, 2018; p. 7)

Entonces la ética pública es una herramienta esencial para impedir la corrupción al preferir a los más capaces para administrar. Los puestos públicos deben ser tomados por los más capaces, leales a la constitución política y con un gran sentido de justicia. Pero hoy, existe un interés por los cargos públicos sin poseer la formación necesaria para ello. Cuando un individuo pretende descollar, sin admitir la jerarquía y el compromiso que implica la función pública, la afecta en sus resultados.

### **La moral, pública y privada**

En párrafos anteriores se hizo referencia a la etimología de la palabra “moral”, derivada del latín *mos, moris*: costumbres, hábitos. La moral de una sociedad se relaciona con las

“regularidades en el comportamiento de sus miembros que están basadas en la presión social.” Una moral es un sistema de normas sociales, bajo las cuales los individuos se relacionan durante toda su vida, diferente a las reglas de juego de las cuales el individuo se puede sustraer, pero en la moral está restringida la libertad de quienes son miembros de esta comunidad moral, tales reglas morales existen si quienes las aceptan, las consideran justificadas.

En cada momento histórico hay una sociedad conformada por distintos grupos sociales, con distintos hábitos y distintas costumbres, pero no todos conciernen a la moral; ya que la moral de una clase contiene, junto a los *“hábitos y las costumbres, las opiniones, los sentimientos y las normas o exigencias que no solo expresan lo que ya existe”* sino que señalan cómo debe ser el comportamiento. (Aguilar Hernández, 2000; p. 78)

Entonces las normas morales incluyen la *“conducta de las personas”* en su existencia íntima como en su actuación general con los demás miembros de la sociedad, estas relaciones personales del individuo con los demás y la mezcla de sus intereses particulares y sociales ha sido perpetuamente el problema esencial de la moral. *“Vale la pena entonces subrayar que la moral aparece solo en la sociedad únicamente cuando el ser humano comienza a sentirse miembro de una colectividad; es decir, a tener conciencia de su relación con los demás.”* Entonces, la moral es un constituyente del ser humano y un atributo inevitable para permanecer integrado a la comunidad. Sin la moral, la sociedad no tendría ningún anhelo superior para generar y fortalecer *“sentimientos de convivencia, de lealtad y de respeto para sí mismo y para su organización, que no a otra que el Estado”* (Aguilar Hernández, 2000; p. 79)

En el ámbito de la moral pública imperan dos conceptos: para el primero la moral pública es la ciencia del fin hacia donde debe dirigirse la conducta humana y los recursos para alcanzar los que se derivan de la naturaleza humana; para el segundo, es la ciencia que impulsa la conducta humana, intentando establecerla para orientarla o disciplinarla. Ambas concepciones son esencialmente diferentes: La primera persigue un ideal que se logra por la esencia misma del hombre y la segunda, atiende a las causas que definen la conducta humana, reconociendo las fuerzas que la determinan y los hechos que la propician.

Cabe señalar que la moral pública y la moral privada, no son independientes, pero “*procediendo de la misma fuente producen resultados diferentes*” cuando se aplican a la generación de acciones en contextos diferentes, como son los de la vida pública y la privada. Pero ni la moral pública ni la privada son definitivas y determinantes, ambas resultan de aplicar sus restricciones generales a ciertos tipos de acción. (Aguilar Hernández, 2000; p. 85)

Si bien la moral presenta dilemas, uno de los aspectos de la moral pública más complejo para decidir es cuando el fin deja de justificar los medios. Si los resultados fueran el único fundamento para la moral pública, entonces se podría justificar cualquier evento, hasta la tortura y el asesinato en masa, si es que ellos sirven a unos intereses muy amplios. Puede que la moral pública tenga, o no, ciertas limitaciones de carácter constitucional y legal, pero las restricciones más fuertes surgen de la moral individual que limitarían lo que públicamente pudiera ser justificado, aun esgrimiendo las más poderosas razones. Esta interpretación de la moral destaca que la moral se discrepa del derecho y de las normas jurídicas cuando ciertas normas, al ser expresadas mediante la ley, toman un carácter obligatorio para todos los ciudadanos. Pero siendo la moral una posición interna y personal de cada individuo, que se relaciona con aquello que se valora como bueno o malo, es decir, con su conciencia. No así el derecho tiene que se relaciona con lo legal e ilegal, y fácilmente puede ser no acatado. (Aguilar Hernández, 2000)

En suma, se acostumbra entender por moral al conjunto de principios o normas (reglas) de comportamiento de las personas que regulan las relaciones de estas entre sí y entre la sociedad. En este mismo sentido, como conjunto de normas de comportamientos, también se suele emplear el concepto, empleando dos términos para designar un mismo contenido, lo que procede de tiempos remotos. Las costumbres y los hábitos de nuestros antepasados, que desconocían aun la división de la sociedad en clases, eran parte de su moral, así como su autoridad era con frecuencia más fuerte que las normas y leyes jurídicas de la sociedad de clases.

## **Principios y valores**

Siempre que se habla de ética o de moral se alude a principios y valores.

### **Los Principios**

Los Principios éticos son las reglas internas y el sistema de creencias básicas sobre la manera correcta de relacionarse con los demás y con el mundo, que entran a constituirse en un sistema de valores al que la persona o el grupo se vinculan. Tales creencias se manifiestan como axiomas que el individuo y/o el colectivo toman como normas rectoras que guían sus acciones y que no admiten incumplimiento o concesión.

Los principios dan origen a los valores, pero no al contrario. Es así como en el ámbito de la administración pública, un principio ordena la prevalencia del interés general sobre el interés particular, entonces de aquí surgen derivadas la transparencia y la honestidad. Como puede observarse, el enunciado de un principio es una frase cuyo contenido es un precepto.

### **Los Valores**

Son expresiones de la manera ser y de actuar de los individuos, valorados como deseables, que se manifiestan como rasgos o cualidades personales, que hacen posible construir una convivencia gratificante bajo los criterios de la dignidad humana. Los valores se enuncian mediante una palabra (Honestidad, responsabilidad, cumplimiento, etc.).

### **Los valores esenciales de la función pública**

La ética en la función pública está relacionada con dos valores que, siendo independientes, guardan estrecha conexión y le demandan del servidor público una conducta coherente en los dos ámbitos a los que apuntan: la Integridad y la Transparencia.

#### **La Integridad**

Es un llamado al comportamiento “*recto, probo e intachable*”, es decir, al acatamiento íntegro de los Principios Éticos en el ejercicio de la función pública, y específicamente al manejo “honrado y pulcro” de los bienes públicos.

#### **La Transparencia**

Exige un proceder “*claro, evidente, que no deja dudas y que no presenta ambigüedad*”. Es lo contrario de la sombra, lo que no deja ver, que se esconde. Se asienta en la esfera de la comunicación, de la entrega de información, de la rendición de cuentas a los ciudadanos. (Vilchez, 2012; p.241)

## **La Dignidad Humana**

Es la condición que debe ser propia de la misma existencia humana, existir en libertad, igualdad, respeto a la vida y satisfacción de sus necesidades básicas, lo que pretenden garantizar los Derechos Humanos. Si a la ética le concierne el arte de elegir lo conveniente para una vida digna para todos, entonces la ética de la función pública posee un consciente y específico propósito: aportar a cimentar una sociedad que viabilice y asegure vida digna para todos sus miembros. Denota la necesidad de orientar y de guiar las decisiones hacia lo que valoramos. El criterio esencial de la ética es lo que todos podemos valorar como bueno. El criterio global mínimo es la humanidad: tratar a toda persona como un ser humano, es decir, reconocer en cada uno un sujeto de los Derechos Humanos integrales, esto es, derechos políticos, sociales, económicos, culturales y ambientales, incluyendo el derecho al desarrollo y a la paz.

## **Los Derechos Humanos**

Es la reafirmación de que todas las personas tienen igual dignidad e iguales derechos, sin considerar característica racial, cultural, política, religiosa, de género, social u otra. Si se reconocen los Derechos Humanos como el marco ético de las acciones humanas, se están reconociendo los propios derechos y los de los demás en un entorno de convivencia, así las acciones para hacer efectivos los intereses de unos, no pueden concretarse ejecutarse en menoscabo o negación de la dignidad del otro. Es la visión de la ética donde el ejercicio de mis derechos no está separado del cumplimiento de mis deberes para con los otros.

## **Los valores que fundamentan esta investigación**

Es pertinente recalcar que los valores morales son aquellos que hacen referencia a la actividad moral del hombre, y es de resaltar que, la “actividad moral es entendida como el proceso de valoración que hace el ser humano de sus actitudes y comportamientos basados en estándares de perfección humana”. En consecuencia, los valores morales entendidos como cualidades, comparados con los valores de otro tipo, no son se pueden atribuir a cosas o eventos particulares sino exclusivamente a la conducta humana, aplican como modelos de acción y pueden o no estar identificados con deseos individuales, pero su ejecución se moviliza como recurso de aceptación social, de allí que “*nadie está obligado a ser bello, pero*

*moralmente si se está obligado a ser honesto*". (González, 2000; p. 123)

Para Garza (1998; p. 61) el valor moral "es el único que perfecciona al hombre en tanto que hombre, el único que lo atañe en lo más íntimo de su ser, en su yo." El valor moral supera al ser físico, y toca la naturaleza esencial del ser humano para hacerlo pleno, más persona, por lo que Sánchez (1969; p. 125) se refiere a que "los valores morales únicamente se dan en actos o productos humanos".

### **La honestidad**

La actuación de un funcionario debe estar siempre, en todo momento y en todo lugar, fundamentada en la verdad, imponiendo que el cumplimiento de mis deberes esté direccionado por la transparencia y la rectitud y favoreciendo siempre el interés general.

Según la Asociación Kumaris (1995; p. 16), "honestidad significa que no hay contradicciones o discrepancias en los pensamientos, palabras o acciones." Esto es, la coherencia entre lo que pienso, lo que digo y lo que hago. Este valor no solo es valioso en las interrelaciones personales sino también en la relación consigo mismo, lo cual implica pureza y limpieza interior, una observación consciente para cambiar aquello que se detecta y se considera que no es bueno en el pensar, decir y actuar. Una manera de aportar a una sana convivencia social, porque propicia confianza en las personas con las cuales existe interrelaciones. La honestidad no es solo para vivir en el orden personal ella debe proyectar y practicarse en todo momento para que su valor sea visible en cada acción. Aunque no es suficiente el sólo hecho de darse cuenta que se es honesto, también es necesario proyectarlo y practicarlo a cada momento ya que "su valor es visible en cada acción."

Un funcionario no puede soslayar lo expresado porque ante todo es un ser humano, una persona, y con mayor razón cuando en razón de sus funciones interactuar con compañeros de labor y un público que busca una relación con el Estado. Un funcionario honesto sustenta sus actuaciones atendiendo a los principios y normas de la entidad, pero sin olvidar las leyes morales. Esta actitud suscita confianza, actitud que se extiende y contagia a otras personas y cuando se labora en un entorno de honestidad "cualquier proyecto humano se puede realizar y la confianza colectiva se transforma en una fuerza de gran valor." (Eduteka-Icesi, 2004)

Para los empleados y demás personas que laboran o concurren a la dependencia oficial,

un funcionario honesto es un ejemplo a imitar, ayuda a crear un mejor ambiente laboral, donde prevalece el buen trato y las buenas relaciones en un clima de confianza y mutuo apoyo. Según Planas (2000. p. 29): “El ejemplo es probablemente la mejor herramienta de persuasión que conozca el hombre, así que el buen ejemplo logra generar honestidad en los demás. No hacerlo constituye una forma de fraude, que es por demás la antítesis de la honestidad. La capacidad de sentir y comunicar a los demás el espíritu de la honestidad y el sentido de la empresa logra la creación de un clima laboral de honestidad”. (Planas, 2000; p. 29)

El ejercicio permanente de la honestidad al interior de una entidad, es un bien necesario cuando se busca eficiencia y eficacia en la labor. Una entidad donde se viva la honestidad, la refleja a sus usuarios como una buena oportunidad para adquirir, demandar o solucionar situaciones, para inspirar conductas buenas y eficientes en los funcionarios y despertar la confianza en la ciudadanía en general. Toda organización, y la administración pública no es la excepción, tiene normas y principios que modelan las conductas y los procesos al interior de la misma, por ello las acciones del funcionario honesto, sin importar su nivel o categoría, están alineadas con esos estándares y sus políticas.

### **Comportamientos éticos relacionados con honestidad**

- No admite la corrupción. Reprueba íntegramente la deshonestidad.
- Sus transacciones son transparentes y honestas.
- No extorsiona a nadie. No aprovecha la ocasión para sacar ventajas. (González, 2000)
- Es coherente en lo que piensa, dice y hace, lo demuestra en sus comportamientos y anima a actuar de igual manera.
- Es consciente que ser responsable de los recursos tangibles e intangibles, los cuales emplean cabalmente evitando injusticias o derroche.
- Hace uso honrado y efectivo de los recursos a su disposición, incluido el tiempo.
- Denuncia faltas, delitos o violación de los derechos si tiene conocimiento en el ejercicio de su cargo. Así mismo, orienta a la ciudadanía sobre los canales para presentar denuncias.
- Dice la verdad, incluso cuando comete errores.
- Busco orientación en las instancias de mi entidad, si tengo dudas respecto al ejercicio de mis deberes.

- Facilito el acceso a la información pública en forma completa, veraz, oportuna y comprensible, usando los medios para ese fin. (DAFP, 2017)

Por el contrario, el funcionario honesto, nunca

- Hace uso inapropiado de los recursos de la entidad para fines familiares o personales.
- Acepta o solicita regalos, dádivas o gratificaciones en el desempeño de sus labores y nunca admite el tráfico de influencias y aquellas acciones que beneficien intereses particulares y que generen detrimento del interés público
- Deja de cumplir con sus horarios laborales y nunca utiliza ese horario para actividades personales.
- Actúa con parcialidad ni promueve el tráfico de influencias en el ejercicio de mi función pública.
- Acepta incentivos, favores u otro tipo de beneficio que le ofrezcan personas o grupos interesados en un proceso de toma de decisiones.
- Descuida o hace mal uso de la información a mi cargo. (DAFP, 2017)

### **El Respeto**

El respeto hacia los demás implica el respeto a sí mismo. El respeto personal se evidencia en la valoración que cada persona se otorga a sí misma, se exterioriza en el percatarse de las facultades intelectuales y físicas que se tienen y el interés que se le dedique a fortalecerlas. En resumen, otorgo el reconocimiento, la valoración y el trato digno a todas las personas, sin discriminar en razón de virtudes y defectos, ocupación, origen, títulos u otra condición, porque ese mismo respeto es el que merezco.

Victoria Camps (1996; p. 98) conceptúa que "la práctica de la tolerancia no es sino el respeto a la libertad de cada cual a ser como quiera ser, pero respeto unido a la exigencia de que no se pierdan los principios que suponemos han de valer universalmente." Para la Asociación Kumaris (1995; p. 31) propone definir el respeto como "el reconocimiento del valor inherente y los derechos innatos de los individuos y de la sociedad." La práctica del respeto se da entre los seres humanos, cuando existe un reconocimiento de los deberes y derechos propios de cada uno, unido a la aceptación, la valoración, la comprensión y la estima. El respeto abarca todos los ámbitos de la vida, iniciando con el respeto a nosotros mismos, a nuestros semejantes, al medioambiente, a todas las formas de vida, a las leyes y a las normas

del país donde vivimos.

El respeto está muy relacionado a la tolerancia, ésta no funciona si no hay respeto, son dos valores que están unidos, ya que la tolerancia es la manifestación más clara del respeto por los demás. Tolerarse y tolerar a los demás exige reconocer como sujeto de derechos como la dignidad humana, la igualdad, el derecho a la vida; de igual forma toma valor la individualidad, que conduce al respeto a las diferencias y a propiciar un ambiente donde el respeto a los demás, es esencial. Estos dos valores, respeto y tolerancia, no son valores generales sino valores universales, porque se le debe respeto y tolerancia no sólo a un grupo de personas, sino a todo lo que ellas significan y representan.

Una organización, en este caso una entidad pública, está constituida por un grupo de personas que evidencian unos atributos disímiles en el orden cultural, social, político, intelectual; diferencias que en cualquier instante pueden suscitar desorden y atentar contra la organización, si no existe una cultura sustentada en el respeto y la tolerancia., Adela Cortina (2002; p. 38), citando a Amy Goodman, expresa "respetamos aquel tipo de posiciones que, a lo mejor no compartimos exactamente, pero entendemos que representan un punto de vista moral."

Entonces, un funcionario respetuoso acepta y comprende que los otros son personas como él, y que el respeto hacia los demás se inicia en el autorrespeto. Un funcionario respetuoso atiende a los derechos de entidad y de sus empleados haciéndolos respetar, aprecia a empleados y compañeros como personas valiosas y los trata con el mismo respeto que quiere para sí y comprende que de la forma como se administren los recursos estriba la existencia y efectividad de la entidad. Igualmente, practica y respeta los valores de la organización y las normas sociales, prefiriéndolos en toda circunstancia.

Cuando el funcionario aplica respeto y tolerancia se pone en los zapatos del otro ubica para entender sus problemas y aplicar una solución apropiada, escucha a todos para tener la opción de expresar también sus inquietudes y sugerencias. Es importante que el funcionario reconozca la diversidad de pensamientos, ideales y costumbres, lo cual no es impedimento para aportar a una cultura fuerte en la entidad con propósitos de ser competitivos.

En consecuencia, el respeto y la tolerancia son el cimiento para que una convivencia

en armonía, es preciso demandar e infundir el respeto por la dignidad humana y las diferencias, como recurso para relaciones interpersonales amables y de evadir choques que afecten el clima laboral.

### **Algunos comportamientos éticos relacionados con respeto y tolerancia**

- No atropella la dignidad humana de sus compañeros ni de los usuarios.
- Ve a sus compañeros como colaboradores, y al público como seres iguales.
- Trata con prudencia, seguridad y gentileza si tiene personal a su cargo.
- No abusa de palabra contra los empleados ni los amenaza.
- No utiliza a otro compañero para ejemplarizar situaciones desagradables. (González, 2000)
- Desarrolla habilidades de comunicación, siempre dispuesto al diálogo franco y desprevenido, a escuchar con atención y empatizar con los demás.
- Abierto al diálogo y a comprender sin importar que las perspectivas y opiniones son diferentes a las mías. Todo es arreglable hablando y escuchando al otro.
- Reconozco el trabajo ajeno y la vida privada de los demás.
- Construyo a partir de las realizaciones logradas por otros.
- Aporto a un clima organizacional bajo el mandato de la confianza, la autoestima y el autodesarrollo (DAFP, 2017)

Un funcionario respetuoso y tolerante, nunca

- Actúa de manera arbitraria, desagradable o injuriosa, bajo cualquier circunstancia.
- Basa sus decisiones en supuestos, preconcepciones o prevenciones.
- Ofende, desconoce o lastima a los ciudadanos o a otro servidor público o a sus colaboradores. (DAFP, 2017)

### **El compromiso**

Surge de reconocer la importancia de mi calidad de servidor público y de la determinación para percibir y resolver las exigencias de las personas con las que me vinculo en mis labores, esto por cuanto todo acto ejecutado por el ser humano presume consecuencias, donde el

compromiso involucra tener conciencia previa del mismo, al igual que asumirlo con seriedad y prudencia.

Según Kumaris (1995; p. 36) “El compromiso moral es aceptar lo que se solicite, honrar el papel que se nos ha confiado y ejecutarlo conscientemente, poniendo lo mejor de cada uno”. En todas las ocupaciones o actividades ejecutadas, está sumido el sentido del compromiso, en todo momento, surge la urgencia de formar seres socialmente comprometidos si se quiere el desarrollo de la comunidad.

Para Camps (1996; p. 76) el compromiso y la autonomía van de la mano, considera la autonomía como “...la capacidad de escoger el principio adecuado a cada caso y procurar darle la interpretación también más justa”. Esto implica que, si se tiene autonomía, el ser humano debe ser sensato y reflexivo en todos sus actos y ser responsable en el momento de afrontar las consecuencias. Pero, siendo el ser humano social por naturaleza, para conseguir sus propósitos y procurar los de los demás, precisa desarrollar el compromiso personal, esto es, “compartir y participar, comprometerse y cooperar”. (Kumaris, 1995) y al respecto Camps (1996) reconoce la existencia de dos dimensiones del compromiso, a saber: compromiso público, conexas con situaciones colectivas y; compromiso privado, afín con los actos que son propios de cada persona.

El funcionario debe silenciar su compromiso personal en favor del compromiso social, donde integre cooperación, responsabilidad, justicia, humanidad y respeto por los derechos de todos los seres humanos. El compromiso social del funcionario dentro de la entidad debe estar orientado a disímiles públicos: compañeros empleados, directivos, y comunidad local, por mencionar algunos, generando acciones beneficiosas que reconozcan la esperanza de cada uno, obrando con equilibrio, obviando el favorecimiento a alguien en particular.

Los funcionarios comprometidos aceptan que, al administrar los bienes públicos, deben ser fieles y leales a una sociedad, nunca olvidar que su labor está fiscalizada por una sociedad y un estado como grupo de personas interesadas.

### **Algunos comportamientos éticos relacionados con el compromiso**

De su compromiso se desprende la responsabilidad adquirida, con otra persona o con uno mismo, a través de las respuestas maduras para enfrentar retos y las consecuencias que

conlleva una decisión.

- Reconoce que la responsabilidad en una institución no sólo es tarea de los directores, igualmente debe existir “conciencia” por cuenta de los empleados, “conciencia” que debe darse con hechos y entrega.
- Asume como propios los objetivos, la misión y visión de la entidad. (Escolà & Murillo, 2000)
- Se siente orgulloso de ser parte de la administración y actúa en consecuencia
- Contribuye con las decisiones de sus superiores con proposito de alcanzar los objetivos planteados.
- Pone en práctica los mecanismos de control para monitorear el logro de los objetivos a su cargo y de efectuar acciones correctivas oportunas.
- Genera información para control de su gestión y busca retroalimentar su desempeño en los procesos en los que participa.
- Se le reconoce interna y externamente como funcionario comprometido y cumplidor de sus compromisos personales y profesionales. (DAFP, 2017)

El funcionario comprometido, nunca

- Deja de realizar el trabajo encomendado
- Deja de cumplir el horario Institucional
- Desconoce los Objetivos, la Misión y la Visión de la entidad
- Incumple los compromisos adquiridos.
- Distribuye el trabajo con inequidad entre los miembros de su equipo (DAFP, 2017)

### **La diligencia**

Se relaciona con el cumplimiento de deberes, funciones y responsabilidades establecidas en el cargo de manera óptima, poniendo en ello la máxima esmero, urgencia, habilidad y eficiencia, para así perfeccionar el uso de los recursos del Estado.

Entonces la diligencia es el cuidado y el esmero cuando se ejecuta alguna acción. Se caracteriza por un ánimo pronto, por la presteza interior y exterior, la prisa serena en hacer lo

correcto, en ese momento y en forma eficiente cuando de realizar la acción que corresponde en razón de la función encomendada y compromisos adquiridos. De ser así es posible agradecerle a un funcionario su *diligencia* a la hora de resolver un trámite, es decir, su compromiso como funcionario de forma ágil y eficaz.

El término “diligencia” en sus orígenes se concebía como la capacidad de “seleccionar correctamente”, lo cual condujo a significar “ser escrupuloso para elegir”, esto es, prestar atención a las cosas que se deben hacer y hacerlas bien y con prontitud. poner atención en las cosas que se hacen y hacerlas con prontitud. Así que la diligencia está relacionada con el adecuado acatamiento a las responsabilidades, a honrar los compromisos adquiridos y al cuidado puesto en lo que se hace.

La diligencia se representa a menudo como una mujer con un arco y flechas en una mano, y en otra mano un reloj de arena o un ramo de tomillo sobre el cual reposa una abeja. La laboriosidad de este insecto a menudo lo hace símbolo de las personas diligentes, ya que es célebre el compromiso de las abejas con el continuo mantenimiento y defensa de su panal. (Etecé, 2022)

El funcionario diligente cumple con sus deberes, funciones y responsabilidades establecidas con el máximo esmero, siendo eficiente y eficaz en su labor y en la utilización de los recursos del Estado. Si se toma la diligencia como sinónimo de eficiencia, el soporte de la diligencia se encuentra en el artículo 209 de la constitución Política de Colombia. La Corte Constitucional, manifestó: “(...) se trata de la máxima racionalidad de la relación costos-beneficios, de manera que la administración pública tiene el deber de maximizar el rendimiento o los resultados, con costos menores... (Sentencia T-816, 2013), se tendría que la eficiencia administrativa corresponde a un principio constitucional y orientador y, por lo tanto, lo encontraremos consagrado en diversas normas que regulan la actuación administrativa.

### **Algunos comportamientos éticos relacionados con el compromiso**

- Es consecuente con la importancia de su rol como servidor público y está en aptitud constante para comprender y resolver las necesidades de los ciudadanos y siempre persiguiendo mejorar el bienestar ciudadano.

- Identifica las necesidades y en lo posible se anticipa a ellas, proponiendo soluciones atendiendo a las exigencias y solicitudes presentadas.
- Establece propósitos y tiempos para realizar sus tareas, estableciendo prioridades, vigilando la calidad de su trabajo y comprobando la información recibida para asegurar que se hace lo previsto. (González, 2000)
- Trabaja para lograr estándares predefinidos por los funcionarios superiores, en atendiendo a los cronogramas previstos y a los recursos y medios asignados.
- Propone y ejecuta opciones para trabajar buscando la economía, la eficiencia y el mejor efecto para los usuarios.
- Promueve actuaciones en favor de la calidad de vida de servidores públicos, ciudadanos y contratistas. (DAFP, 2017)

Un funcionario eficiente, nunca

- Se resiste a la mejora en procesos y servicios, y acepta que se buscan los mejores resultados.
- Deja de planificar sus actividades, creando incumplimiento de objetivos u compromisos asignados.
- Malgasta los recursos públicos.
- Pospone o elude decisiones o acciones que sean solución a problemas de la ciudadanía o que forman parte del ejercicio de su cargo.
- Demuestra desgano en su actuar ante los ciudadanos y los otros servidores públicos. (DAFP, 2017)

### **La justicia**

Los funcionarios cotidianamente se ven abocados a tomar de decisiones, por lo general donde existen interés, conflictos y discrepancias. Por tanto, su tarea debe tener como centro la búsqueda del sano equilibrio en favor de la mejor posición y la más conveniente acción para el ente administrativo y para sus compañeros y para los ciudadanos involucrados, haciendo prevalecer el bien común.

Entonces cualquier decisión que tome el funcionario debe estar sustentada en ser justo y equitativo, en todas las acciones que ejecute, dentro y fuera de la entidad, teniendo en cuenta que debe actuar de manera imparcial, bajo la garantía de los derechos de las personas, sin distingo alguno, obrando con equidad.

Planas expresas que "La justicia como valor es de mucha trascendencia, porque las consecuencias de ser o no ser una empresa justa, ser o no ser un empresario justo, es vivir en un mundo más pacífico o en uno de guerra, aunque sólo sea en el ámbito de nuestra propia conciencia, el juez más implacable que tenemos y mediante el cual podemos conseguir una calidad de vida superior, si actuamos siempre en nuestras relaciones con los demás con base en una conciencia recta." (Planas, 2000, pág. 39)

Los funcionarios que obran en justicia y equidad siempre obran en razón y respeto a las normas legales, busca la armonía laboral y social, no aceptan la desigualdad ni la injusticia. Cundo llega la oportunidad de ascenso, copar vacantes, cuando se obra con justicia, los directivos dan igualdad de oportunidades a los funcionarios aptos para el cargo, da prelación a sus colegas y subalternos. A tal proposito, gestionan opciones de formación y actualización en temas de interés del ente gubernamental, siempre con el proposito de aportar al bienestar de los funcionarios sin discriminación alguna.

En consecuencia, practicar la justicia, al interior y exterior de la entidad, no es tarea difícil, por cuanto lo que para unos es justo y equitativo, para otros seguramente no lo es. Surge así la urgente necesidad definir y comunicar las reglas y normas de la entidad para sean ellas la guía de toda actuación.

### **Algunos comportamientos éticos relacionados con justicia**

- Actúa con justicia y equidad en las buenas y en las malas circunstancias de la entidad
- Dialoga en busca de acuerdos satisfactorios para ambas partes.
- Presta asesoría sin discriminación o preferencias.
- No discrimina a las personas en razón de su rango
- Orienta sus comportamientos y acciones en favor de lo público y del bien común.

(González, 2000)

- Asume su papel como servidor público, reconociendo el valor del compromiso y responsabilidad que implican servir a la ciudadanía.
- Contribuye con sus actuaciones a mitigar la desigualdad.
- Trata a todos con el mismo respeto y esmero; conoce y aprovecha el perfil de sus compañeros y superiores, y los utiliza para ganar eficiencia.
- Actúa y ejerce sus funciones con esmero y compasión a niños, adultos mayores, mujeres cabeza de familia, madres embarazadas y personas en condiciones de discapacidad.
- Promueve estrategias para cooperar y coordinar con otros entes para mejorar uso de recursos, medios de comunicación, públicos y privados, para aportar a la solución de problemas y carencias sociales mediante políticas y proyectos en pro de la comunidad.
- Genera proyectos de trabajo involucrando a otros, en razón de sus habilidades y conocimientos aprovechables.
- Valora a personas, conocimientos y experiencias, en la medida que corresponde.
- Establece prioridades razonables para atender población más vulnerable. (DAFP, 2017)

#### Un funcionario justo, nunca

- Acepta o exige prebendas o gratificaciones en el desempeño de su labor, admite el imperio de las influencias y las acciones que favorecen intereses particulares y que signifiquen deterioro del interés público.
- Discrimina los ciudadanos o usuarios de servicios vulnerando sus derechos
- Da un trato preferente a personas amigas para conceder favores en asuntos que exigen igualdad de condiciones.
- Omite información que atente contra la paz y la seguridad general.
- Utiliza su rol como servidor público y sus credenciales para recibir privilegios.
- Implica sus problemas personales y laborales en contra del servicio al ciudadano. (DAFP, 2017)

### CAPITULO III

#### **La concepción ética de funcionarios y ciudadanos, ante los valores de la Honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia**

Habiéndose conceptualizado los valores que conforman el eje de esta investigación, en atención al diseño metodológico de ella, corresponde ahora indagar el ejercicio de tales valores bajo la percepción de los funcionarios de la Alcaldía Distrital de Barranquilla y del público usuario de los servicios de la función pública en tal dependencia.

A este propósito se aplicaron las siguientes encuestas a funcionarios y ciudadanos.

En este ejercicio se obtuvieron los siguientes resultados. Cada pregunta se presenta en su enunciado y para cada uno de sus cuatro componentes se adjunta los resultados estadísticos graficados y el análisis correspondiente

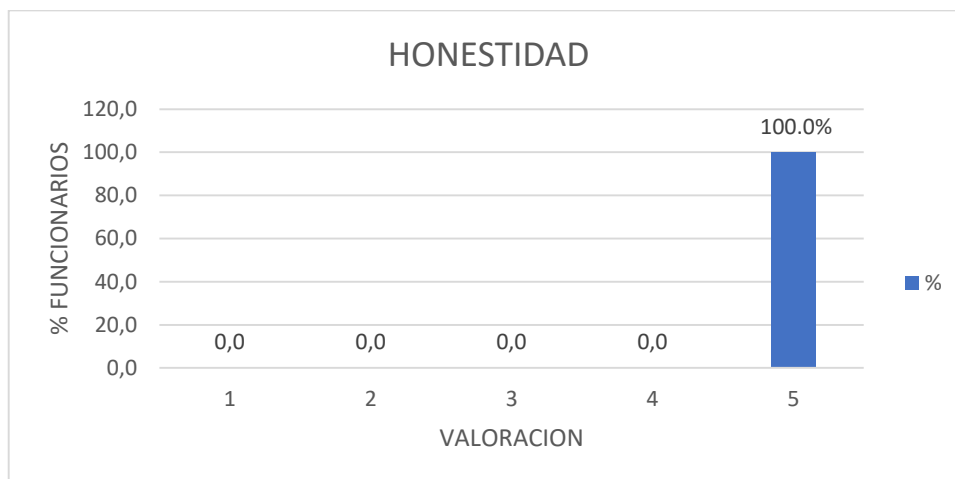
#### **Aplicación de la encuesta de opinión a funcionarios**

Este ejercicio de investigación produjo los siguientes datos estadísticos:

**Pregunta N° 1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

**Componente 1.1.** Siempre expreso mi verdad, incluso si cometo errores, porque es humano errar, pero no es correcto encubrir los errores

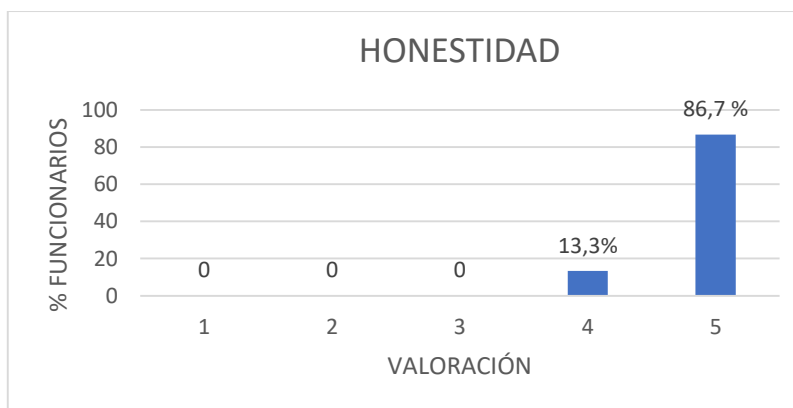
Tabla 1 Honestidad. Expreso la verdad, no encubro mis errores



Los funcionarios encuestados manifiestan su transparencia y honestidad cuando rechazan la ocultación de errores, así la verdad prevalece y gana la honestidad.

**Componente 1.2.** Cuando doy alguna información pública lo hago de forma completa, veraz, oportuna y comprensible, utilizando los medios reservados para ello

Tabla 2 Honestidad. Comparto información seria y veraz

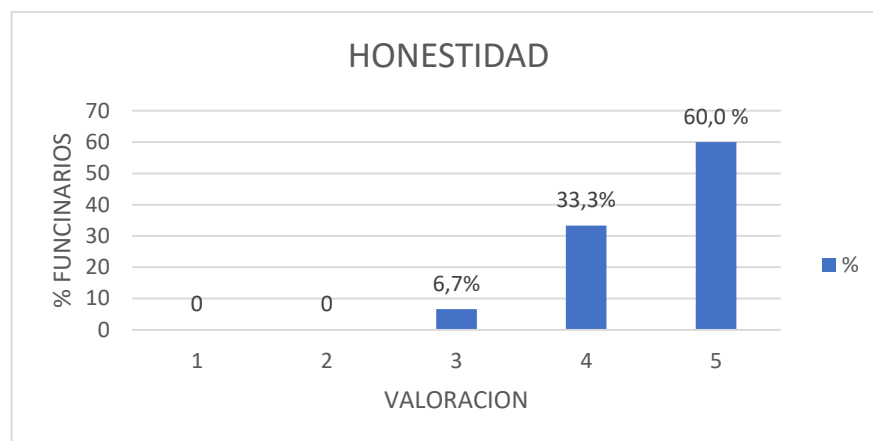


Los funcionarios en un alto porcentaje (86,7%) son personas atentas y dispuestas a brindar la información que un usuario solicita, una minoría no lo hace así (13,3%) porque desconoce la información solicitada o su carácter no guarda la tolerancia y el respeto que exige

la atención al público.

**Componente 1.3.** Sin temor, revelo las faltas, delitos o violaciones de derechos cuando tengo conocimiento en razón de las funciones de mi cargo.

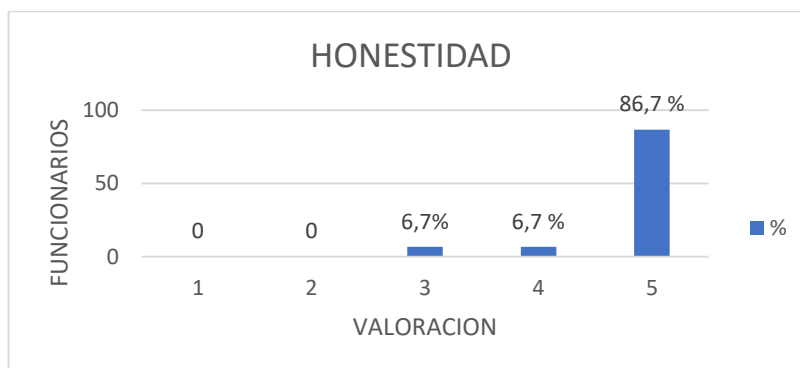
Tabla 3 Honestidad. Denuncio faltas y delitos cuando conozco de ellos



La situación planteada guarda un dilema de carácter ético, denunciar cuando ocurre una conducta reprochable, toca linderos sensibles en las relaciones personales y laborales. Aquí hay dispersión en la valoración de las respuestas y solo un 60% de los encuestados se muestran firmes en delatar cualquier comportamiento irregular, el resto (40%) presenta duda o se sesgarían en razón, seguramente, de motivos muy subjetivos.

**Componente 1.4.** Ánimo y promuevo los espacios de participación, para que los ciudadanos sean parte, en la toma de decisiones de asuntos que los afecten y tengan relación con mi labor

Tabla 4 Honestidad. Promuevo la participación ciudadana en asuntos de mi cargo

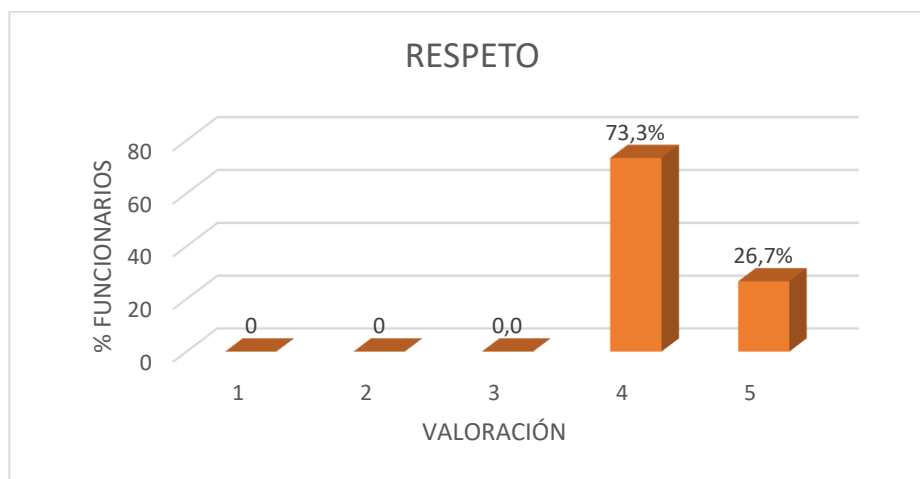


Si bien la mayoría de los funcionarios (86,7%) afirman animar y proveer los espacios de participación ciudadana desde su espacio laboral, el 14% presenta algunas dudas o no posee la formación idónea requerida.

**Pregunta N° 2 Respeto:** 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

**Componente 2.1.** Mi atención al ciudadano se caracteriza por mi amabilidad, igualdad y equidad con todas las personas y en toda situación

Tabla 5 Respeto. Soy cortés con todas las personas sin distinción alguna



Comprensible que un 73,3% frente a un 26,7% no califique la atención al ciudadano en forma óptima. Se trata de una relación interpersonal, entre dos seres humanos, que puede generar malos entendidos, incomprensiones o exigencias no pertinentes.

**Componente 2.2.** Muestro respeto mediante palabras, gestos y actitudes, sin discriminar por causa de condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.

Tabla 6 Respeto. Mi trato es respetuoso con todas las personas



En su mayoría los funcionarios encuestados afirman que otorgan un trato comedido y respetuoso a los ciudadanos usuarios de sus servicios. La presencia de un 13,3% de los encuestados que muestran alguna debilidad en esta relación entre humanos que puede suscitar incomprensiones y roces.

**Componente 2.3.** Todos los días tengo una actitud amable, esa es mi clave, “siempre”

Tabla 7 Respeto. Siempre muestro una actitud amable



Mantener una actitud amable es actitud cotidiana para el 53,3% de las encuestas, la mitad; la otra mitad muestra reservas frente a la palabra “siempre” lo cual implica que experimentan días cuando la amabilidad y el buen trato pierden presencia.

**Componente 2.4.** Promuevo y practico el diálogo y la comprensión, sin importar que los puntos de vista y las opiniones sean distintas a las mías. Creo que siempre hay solución,

hablando y escuchando al otro

Tabla 8 Respeto. Promuevo soluciones mediante el dialogo y respetando puntos de vista divergentes.

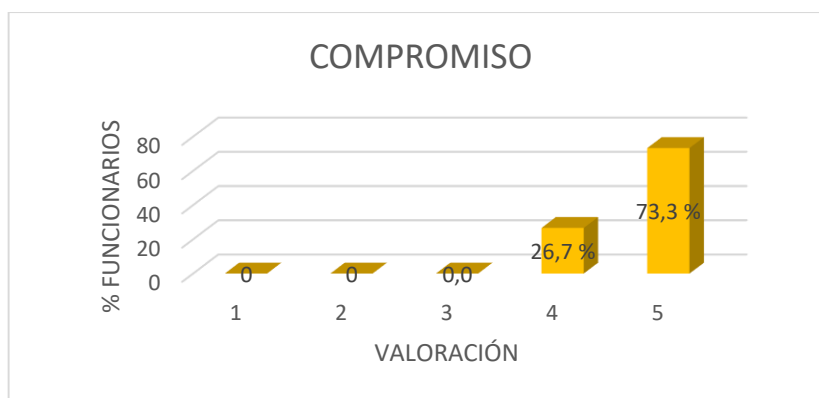


El trato amable, igualitario y exento de cualquier discriminación es el comportamiento del 86,7% de los funcionarios encuestados. Este comportamiento que, surge de la empatía por el otro, muestra alguna debilidad en el 13,3% de los funcionarios encuestados.

**Pregunta N° 3 Compromiso:** Soy consciente de mi rol como funcionario y estoy en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Componente 3.1.** Admito mi papel como servidor público, y reconozco el valor de los compromisos y las responsabilidades que he adquirido, como funcionario, frente a la ciudadanía.

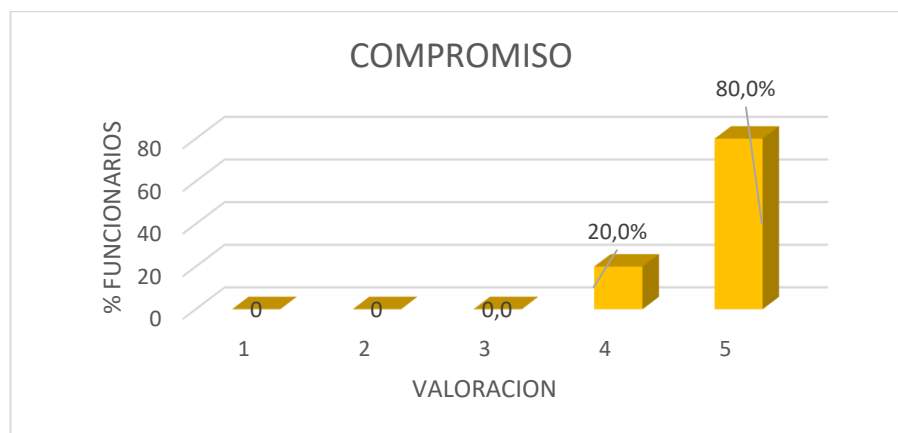
Tabla 9 Compromiso. Como funcionario reconozco mis responsabilidades ante los ciudadanos



El 73,3% vive su experiencia de ser funcionario y reconoce las acciones que le son propias a su condición. El 26,7% restante parece tener dudas de su condición de funcionario o su actuación no es acorde con su calidad de servidor público.

**Componente 3.2.** Siempre estoy dispuesto a comprender a las personas. Respeto y acepto su contexto, necesidades y exigencias porque son el fundamento de mi servicio y labor

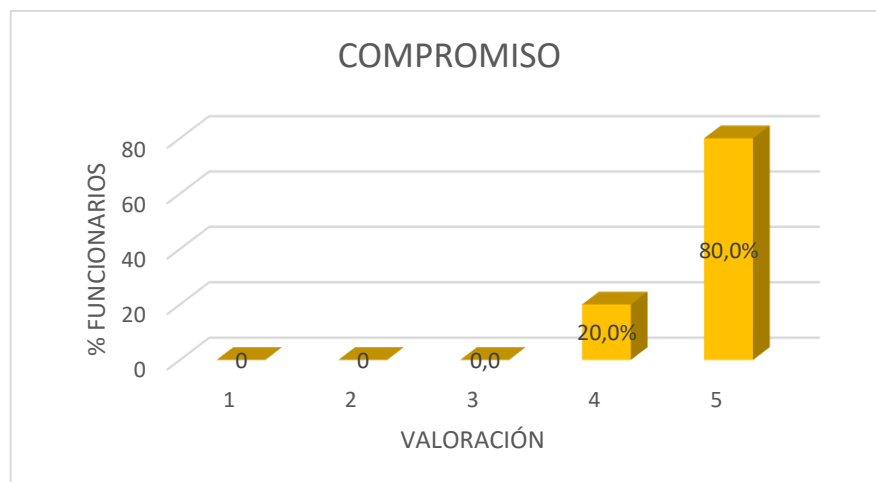
Tabla 10 Compromiso. Fundamento mi servicio en el respeto a la idiosincrasia de las personas



El 80% de los funcionarios encuestados afirman comprender y respetar al ciudadano usuario del servicio por ser una acción inherente a su labor. Sin embargo, el 20% de los encuestados muestran debilidades en este aspecto relacionado con su compromiso laboral.

**Componente 3.3.** Cuando se me pide una información o una orientación, escucho, atiendo y oriento a quien necesite información o guía en algún asunto público.

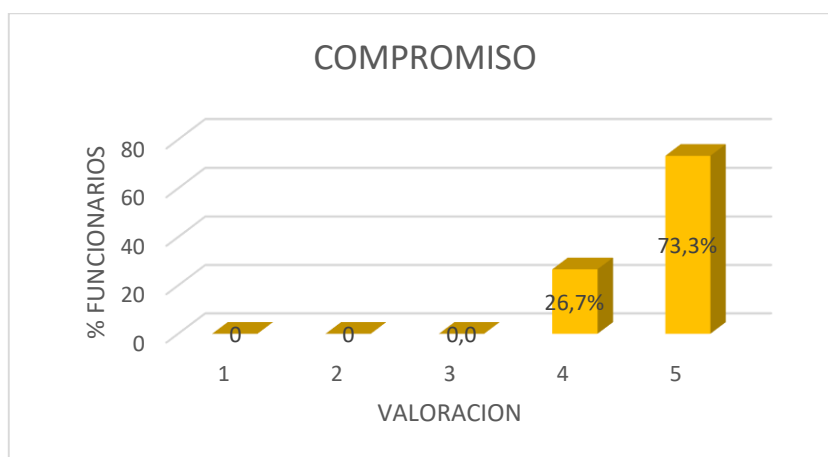
Tabla 11 Compromiso. Escucho con atención para poder responder y dar información



En un porcentaje igual a la pregunta anterior, el 80% de los funcionarios se muestran prestos a dar la información o la orientación que requiere un usuario o incluso un compañero de labor. El 20% expresan hacerlo con menor calidad.

**Componente 3.4.** Cuando interrelaciono con otra persona, siempre estoy atento, sin distracciones y mirando al interesado. Así mi servicio es ágil, amable y de calidad

Tabla 12 Compromiso. Soy un interlocutor atento para servir con eficiencia



Si bien esta pregunta guarda relación con las anteriores, aquí el 73,3% afirma atender a las personas que lo requieran con esmero y prontitud, pero el 26,7% muestra que carecen de esa simpatía inherente al compromiso de atender al ciudadano de manera pronta, amable y con calidad.

**Pregunta N° 4. Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de funcionario, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así apoyar al mejoramiento social.

**Componente 4.1.** Soy responsable con los recursos públicos que utilizo para cumplir con mis obligaciones. Si lo público es de todos, no se desperdicia, así sean insumos de oficina, cafetería u otros de mayor valor

Tabla 13 Diligencia. Utilizo con responsabilidad los recursos públicos a mi cargo



Un 93,3% de los encuestados afirman manejar con pulcritud los recursos que el Estado ha puesto a su cuidado. Apenas un 6.7% afirman tener una autovaloración más baja en ser diligente y hacer buen uso del recurso público.

**Componente 4.2.** Procuo cumplir términos y tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.

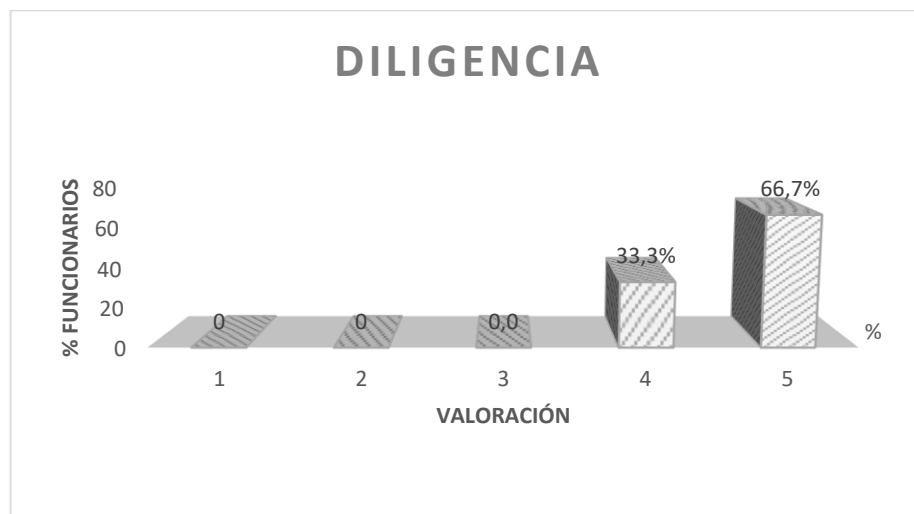
Tabla 14 Diligencia. Respeto los términos establecidos para resolver asuntos a mi cargo.



Un tema que es recurrente en las labores administrativas es la diligencia para darle solución a los asuntos que son inherentes al cargo, al respecto el 93,3% de los funcionarios afirman ser diligentes y prestos para dar solución situaciones laborales

**Componente 4.3.** Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No soy amigo del servicio a medias o de mala calidad.

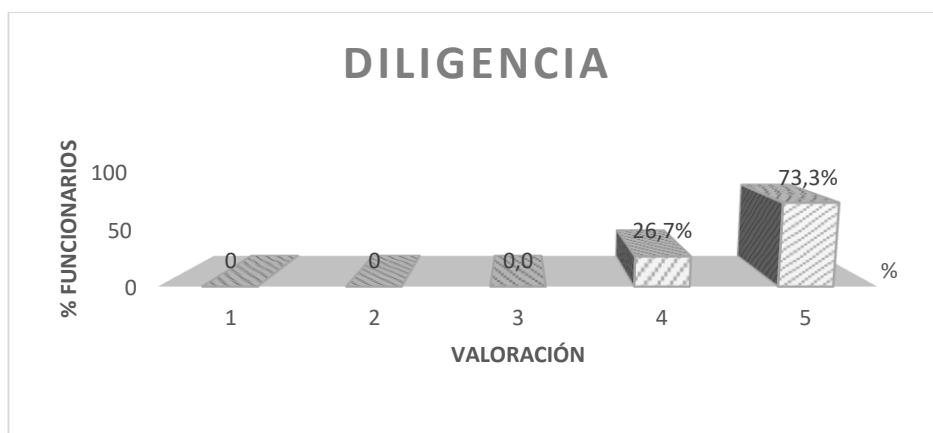
Tabla 15 Diligencia. Los resultados de mi servicio guardan criterios de calidad establecidos



Dar un servicio al ciudadano con calidad y esmero es el propósito del 66,7% de los funcionarios participantes en esta encuesta. Pero el 33,3% parece reconocer que su labor no guarda los estándares de calidad y es poco diligente

**Componente 4.4.** Siempre soy proactivo, comunico y propongo oportunamente propuestas innovadoras para mejorar mi labor y la de mis compañeros

Tabla 16 Diligencia. Aporto mejora e innovación a mi espacio de trabajo



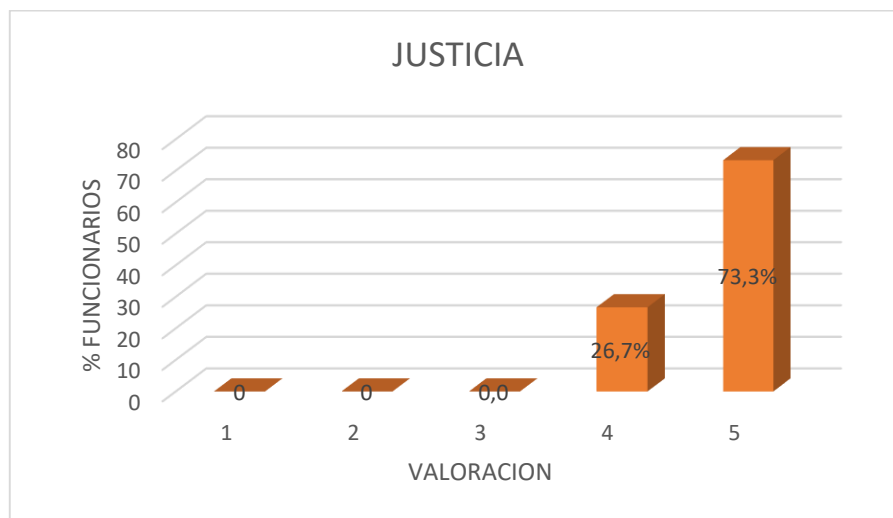
Proponer y estar atento a la mejora de sus funciones es el objetivo del 73,3% de los funcionarios encuestados, el 26,7% se muestra un tanto conservador, poco innovador y propositivo

**Pregunta N° 5 Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las

personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

**Componente 5.1.** Tomo decisiones oportunas, informadas e imparciales sustentadas en evidencias y datos confiables.

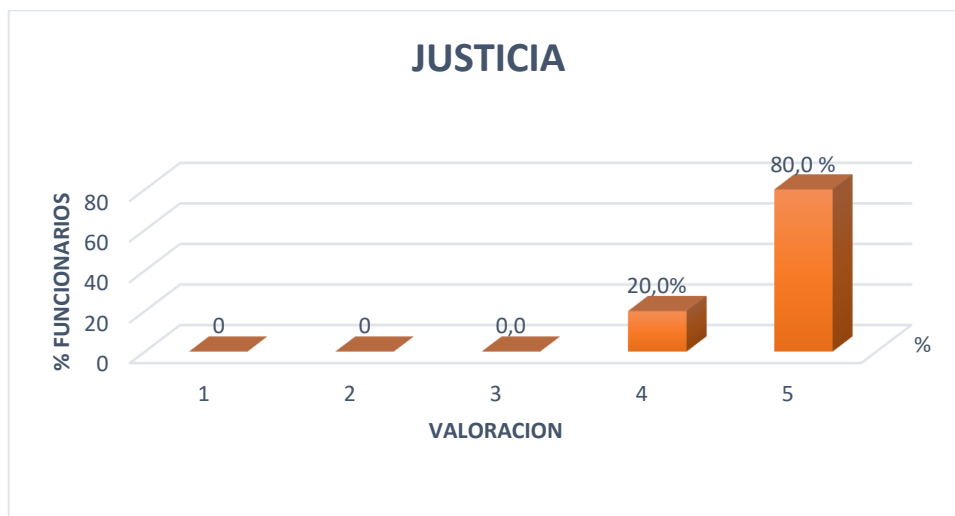
Tabla 17 Justicia. Mis decisiones son oportunas e imparciales producto del conocimiento previo e información veraz



La racionalidad en las decisiones, atendiendo a lo mejor para los involucrados, es un soporte para el 73,3 de los encuestados, así imponen justicia en sus actuaciones. El 26,7% no obra con total justicia en la prestación de su servicio.

**Componente 5.2.** Considero que debo tener claras las cosas propias de mi cargo, no debo fallar en mis actuaciones por las consecuencias que se pueden derivar

Tabla 18 Justicia. Conozco mis responsabilidades y obro con rectitud



El 80% de los participantes afirma saber por qué y para qué están en el cargo que ocupan. Se declaran conocedores de sus competencias y funciones. El 20% no lo consideran totalmente así.

**Componente 5.3.** Reconozco necesidades y condiciones de las personas y por eso tengo el compromiso de proteger los derechos de cada persona

Tabla 19 Justicia. Reconozco a las personas y protejo sus derechos



Para la casi totalidad de los encuestados (93%) afirman reconocer los derechos y necesidades de las personas con las cuales se involucran laboralmente, consideran que obran en justicia si protegen los derechos de los ciudadanos.

**Componente 5.4.** Mis decisiones las tomo mediante la aplicación de mecanismos de diálogo y concertación con todos los involucrados

Tabla 20 Justicia. Tomo decisiones dialogadas y concertadas con todos los involucrados



La racionalidad y la sapiencia al tomar decisiones, fruto del diálogo y la concertación con los involucrados, son los componentes de las decisiones valoradas como justas para el 73,3% de los funcionarios participantes en la encuesta.

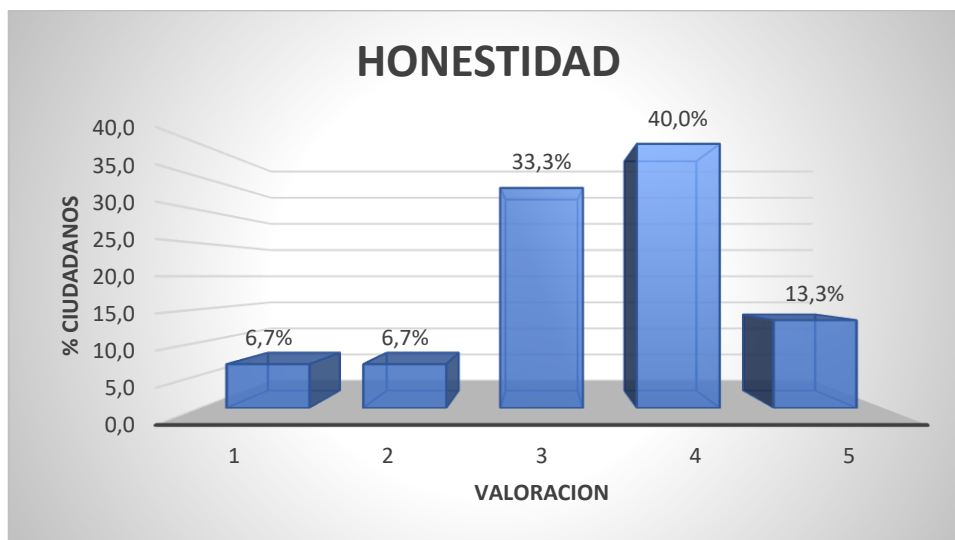
#### **Aplicación de la encuesta de opinión a ciudadanos**

Aplicar esta encuesta derivó en las siguientes expresiones estadísticas para cada una de sus preguntas y sus componentes:

**Pregunta N° 1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

**Componente 1.1.** Siempre expreso mi verdad, incluso si cometo errores, porque es humano errar, pero no es correcto encubrir los errores

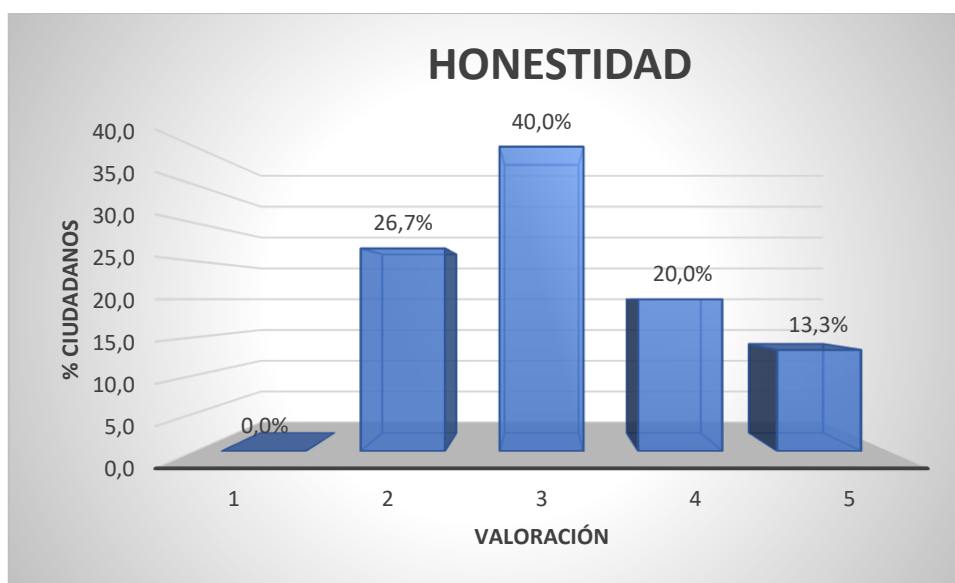
Tabla 21 Honestidad. Expresa su verdad y reconoce sus errores



El 47% de los ciudadanos participantes en la encuesta colocan baja valoración a la veracidad de los funcionarios en sus actuaciones y consideran que ocultan sus yerros, así que la honestidad está en tela de juicio, si bien el 53% le asigna una valoración aceptable.

**Componente 1.2.** Cuando doy alguna información pública lo hago de forma completa, veraz, oportuna y comprensible, utilizando los medios reservados para ello

Tabla 22 Honestidad. Provee información veraz y oportuna

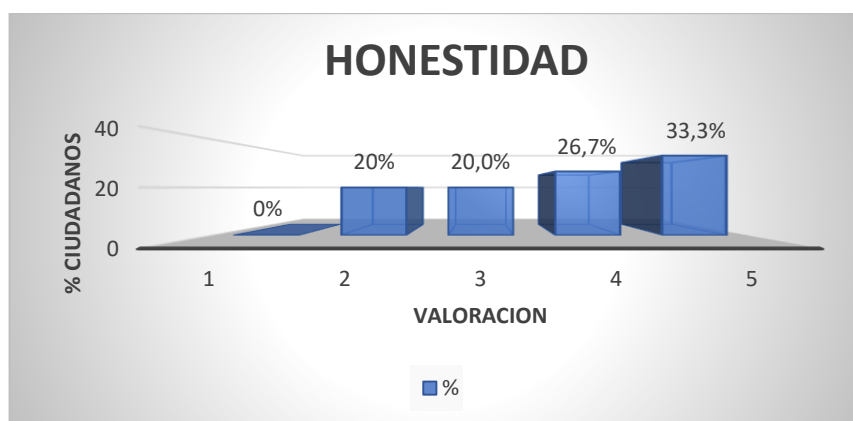


Los ciudadanos muestran que para el 66,7% la información recibida no es completa,

veraz, oportuna ni comprensible, pero para el 33,3% hay cierto grado de aceptación a la información ofrecida por los funcionarios.

**Componente 1.3.** Sin temor, revelo las faltas, delitos o violaciones de derechos cuando tengo conocimiento en razón de las funciones de mi cargo.

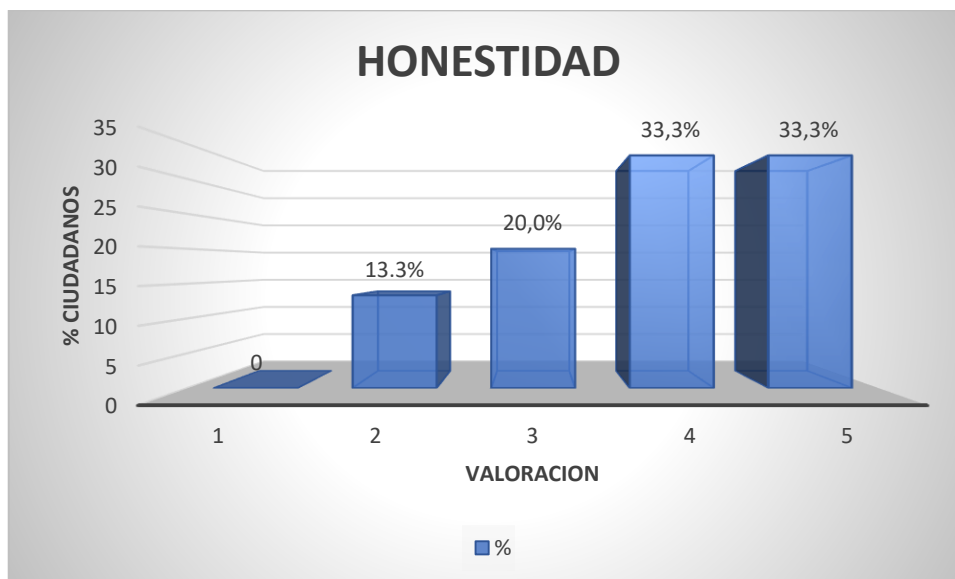
Tabla 23 Honestidad. Si conoce de faltas y delitos, los denuncia sin temor a represalias



La honestidad exige no coonestar las faltas, **los** ciudadanos en un 40% creen que los funcionarios tapan las faltas, frente al 60% que creen en la honestidad del funcionario.

**Componente 1.4.** Ánimo y promuevo los espacios de participación, para que los ciudadanos sean parte, en la toma de decisiones de asuntos que los afecten y tengan relación con mi labor

Tabla 24 Honestidad, Insta a los ciudadanos a participar y decidir en asuntos de su cargo

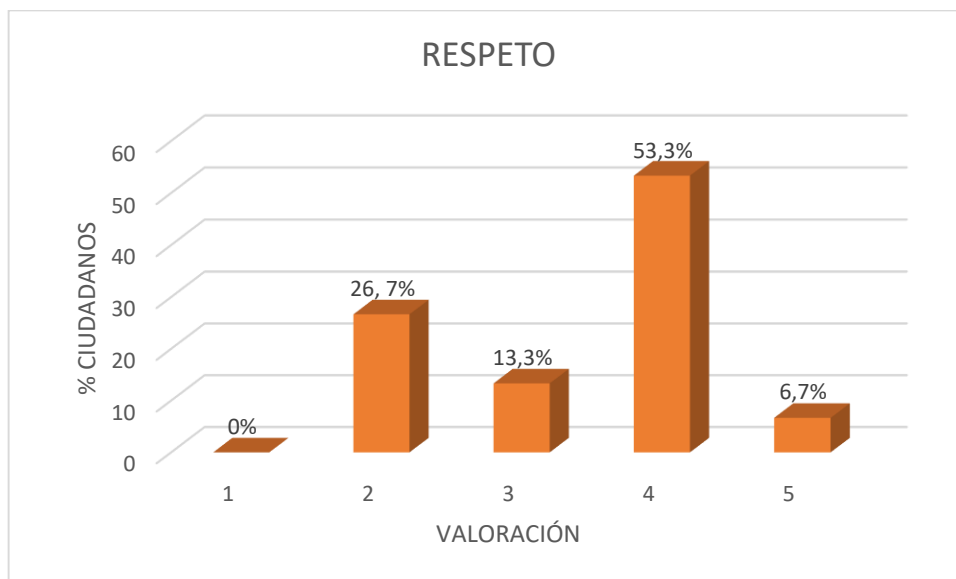


Si bien las normas ofrecen y promueven la participación ciudadana, un 33% de los encuestados expresa que los funcionarios no cumplen con ella, esto frente a un 67% que considera que si hay espacios de participación promovidos por los funcionarios.

**Pregunta N° 2 Respeto:** 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

**Componente 2.1.** Mi atención al ciudadano se caracteriza por mi amabilidad, igualdad y equidad con todas las personas y en toda situación

Tabla 25 Respeto. Atiende al ciudadano con respeto y sin preferencias



El 60% de los encuestados afirma recibir buen trato de los funcionarios, pero existe un 40% que expresa que el trato no es satisfactorio.

**Componente 2.2.** Muestro respeto mediante mis palabras, gestos y actitudes, sin discriminar por causa de condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden

Tabla 26 Respeto. Con todas las personas su actitud es amable y respetuosa



El 47% de los ciudadanos encuestados expresan su molestia por los modales de los funcionarios, sin embargo, el 53% lo consideran aceptable.

**Componente 2.3.** Todos los días tengo una actitud amable, esa es mi clave, “siempre”

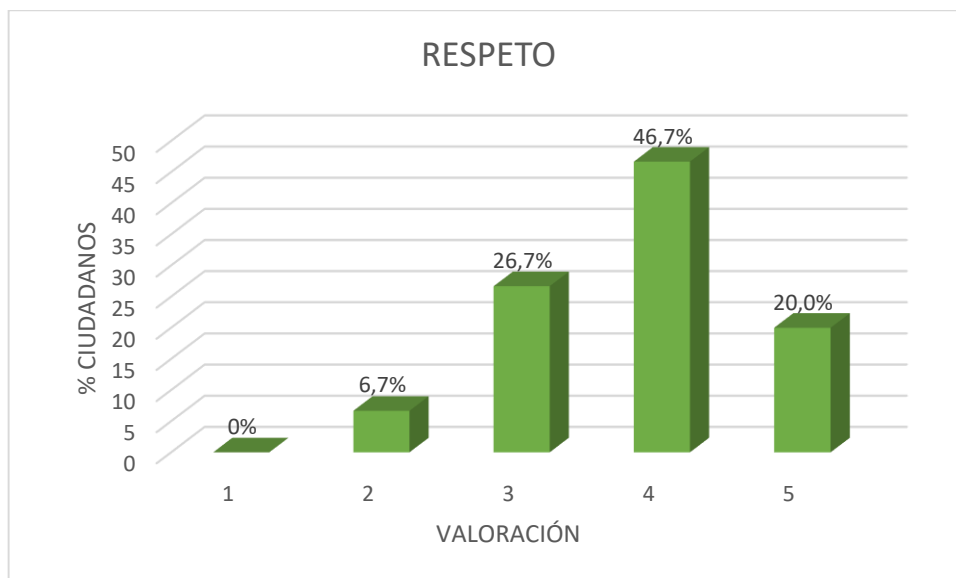
Tabla 27 Respeto. Siempre tiene una actitud amable con los ciudadanos



A criterio ciudadano, que los funcionarios sean “siempre” amables no es cierto para el 60% de los encuestados. El 40 % acepta el trato otorgado y lo valora como bueno.

**Componente 2.4.** Promuevo y practico el diálogo y la comprensión, sin importar que los puntos de vista y las opiniones sean distintas a las mías. Creo que siempre hay solución, hablando y escuchando al otro

Tabla 28 Respeto. Busca soluciones con base en el dialogo, aceptando otros puntos de vista

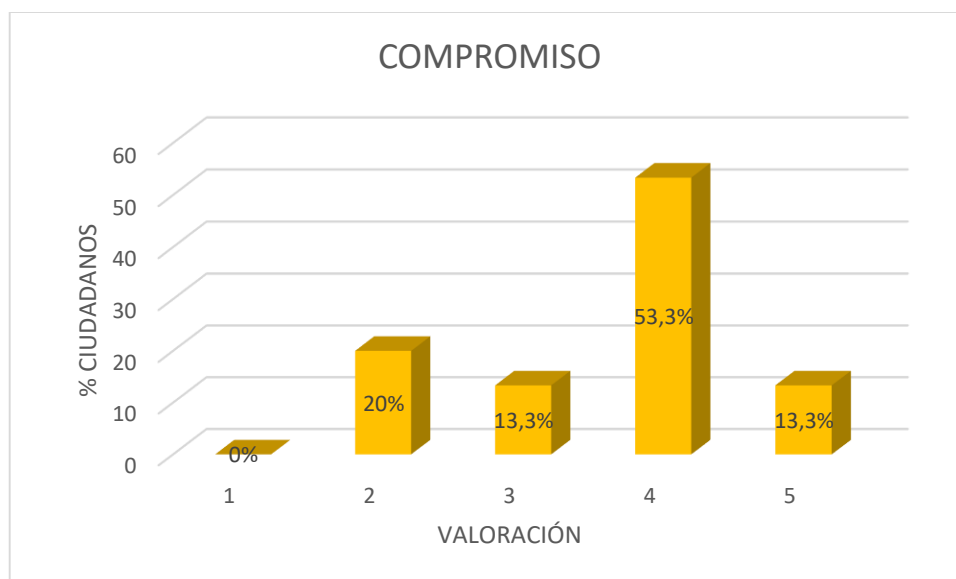


La presencia de espacios de dialogo y comunicación con los funcionarios es bueno para el 67% pero muestra debilidades comunicativas para el 33%.

**Pregunta N° 3 Compromiso:** Soy consciente de mi rol como funcionario y estoy en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Componente 3.1.** Admito mi papel como servidor público, y reconozco el valor de los compromisos y las responsabilidades que he adquirido, como funcionario, frente a la ciudadanía y al país.

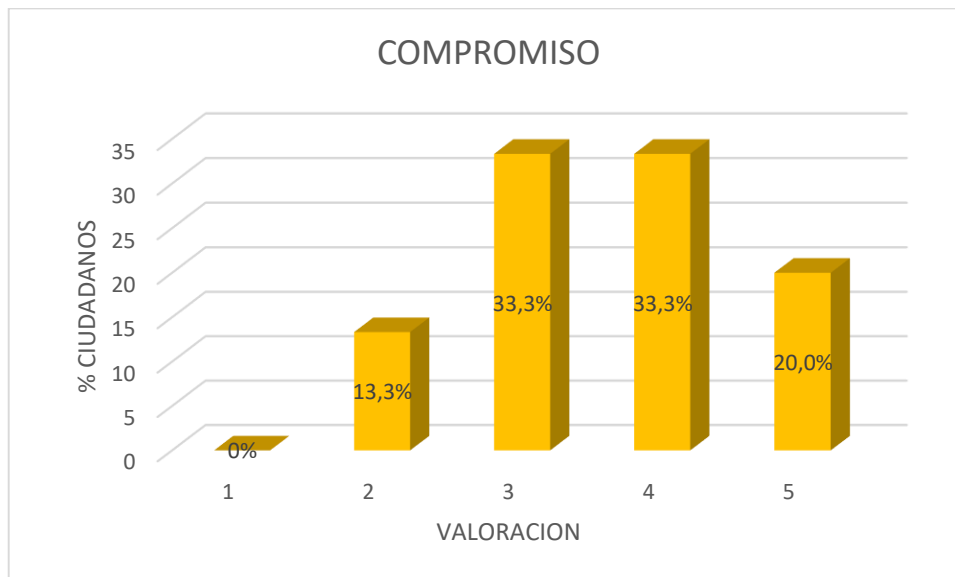
Tabla 29 Compromiso. Admite su responsabilidad y compromiso como servidor publico



El 67% de los ciudadanos participantes en la encuesta valoran el compromiso y la rectitud de los funcionarios frente a las obligaciones y los compromisos adquiridos, sin embargo, un 33% se muestra inconforme frente a tales actuaciones de los funcionarios.

**Componente 3.2.** Siempre estoy dispuesto a comprender a las personas. Respeto y acepto su contexto, necesidades y exigencias porque son el fundamento de mi servicio y labor

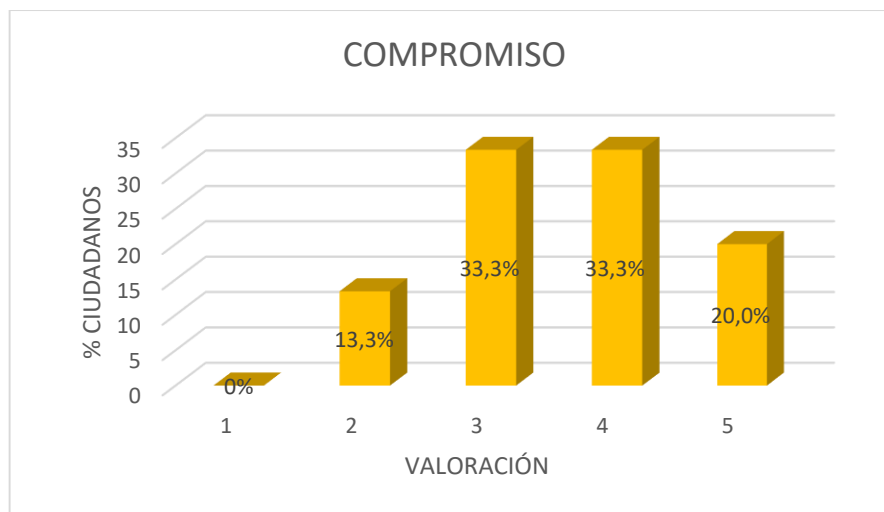
Tabla 30 Compromiso. Respeto la idiosincrasia de las personas y les sirve según sus exigencias



Los resultados muestran que los funcionarios no siempre guardan consideración, respeto y empatía con el ciudadano, de allí que las opiniones estén divididas, 53% consideran que los funcionarios dan buen trato y el 47% no está de acuerdo.

**Componente 3.3.** Cuando se me pide una información o una orientación, escucho, atiende y oriento a quien necesite información o guía en algún asunto público.

Tabla 31 Compromiso. Escucha al ciudadano con atención para proveerle información

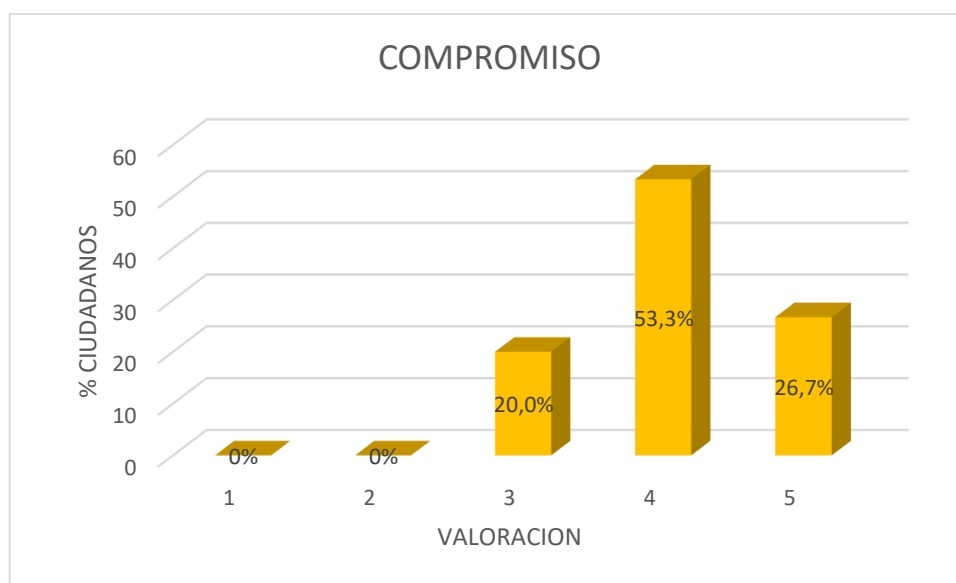


Con el 47% con valoración baja y 53% con calificación buena, los ciudadanos valoran el compromiso de los funcionarios ante la manera de dar información y orientación a los

ciudadanos.

**Componente 3.4.** Cuando interrelaciono con otra persona, siempre estoy atento, sin distracciones y mirando al interesado. Así mi servicio es ágil, amable y de calidad

Tabla 32 Compromiso. Se muestra atento a las personas, para prestar un servicio con calidad.

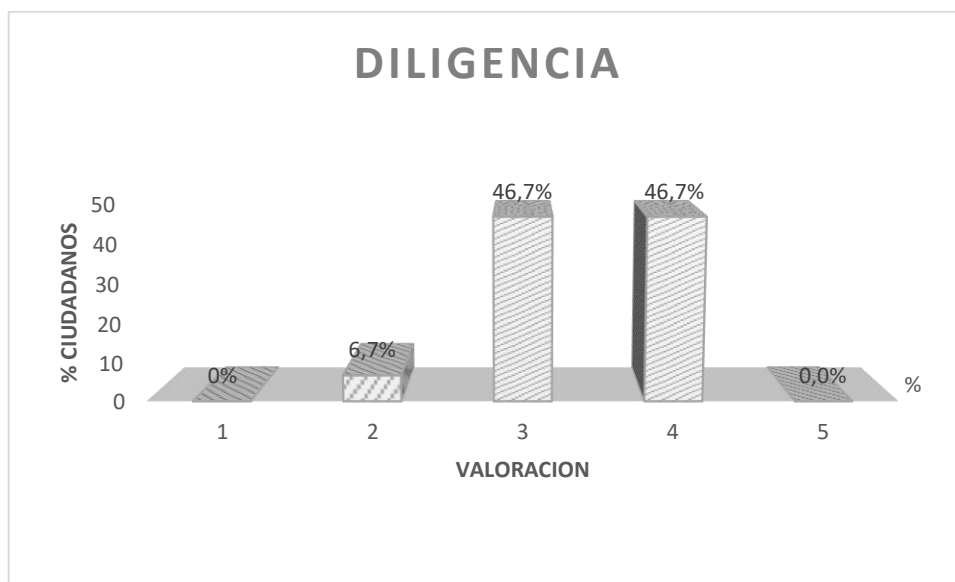


El prestar atención al interlocutor es evidencia de buen trato y de compromiso en la prestación del servicio, así lo ven el 80% de los encuestados, si bien para el 20% las cosas han sido de esa manera

**Pregunta N° 4. Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de funcionario, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así apoyar al mejoramiento social.

**Componente 4.1.** Soy responsable con los recursos públicos que utilizo para cumplir con mis obligaciones. Si lo público es de todos, no se desperdicia, así sean insumos de oficina, cafetería u otros de mayor valor

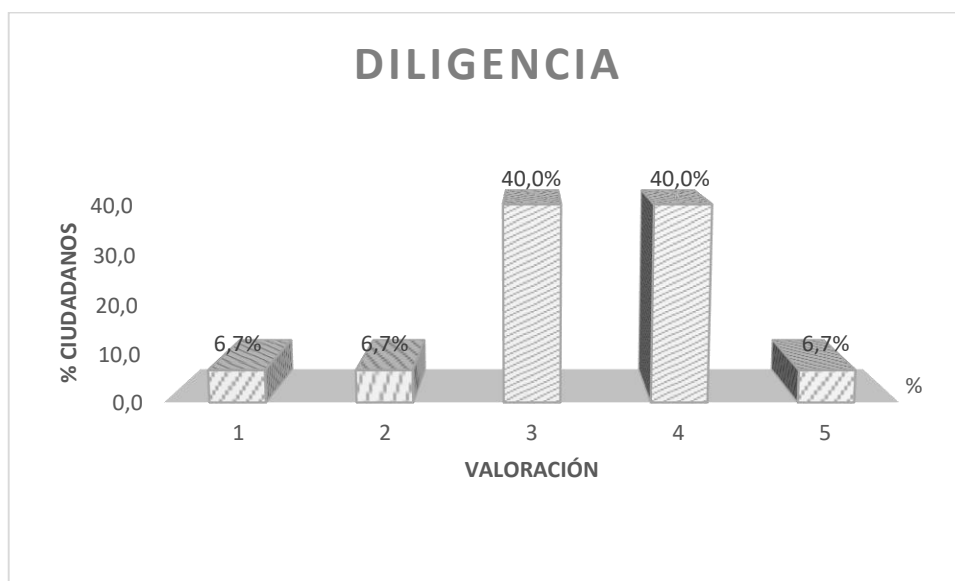
Tabla 33 Diligencia. Da muestras de responsabilidad en el manejo de los recursos públicos a su cargo.



Ningun ciudadano cree cabalmente en el manejo ético de los recursos públicos por cuenta de los funcionarios, opiniones divididas lo valoran aceptablemente con un 47% frente a un 53% que expresa negatividad ante este compromiso ético.

**Componente 4.2.** Procuero cumplir términos y tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.

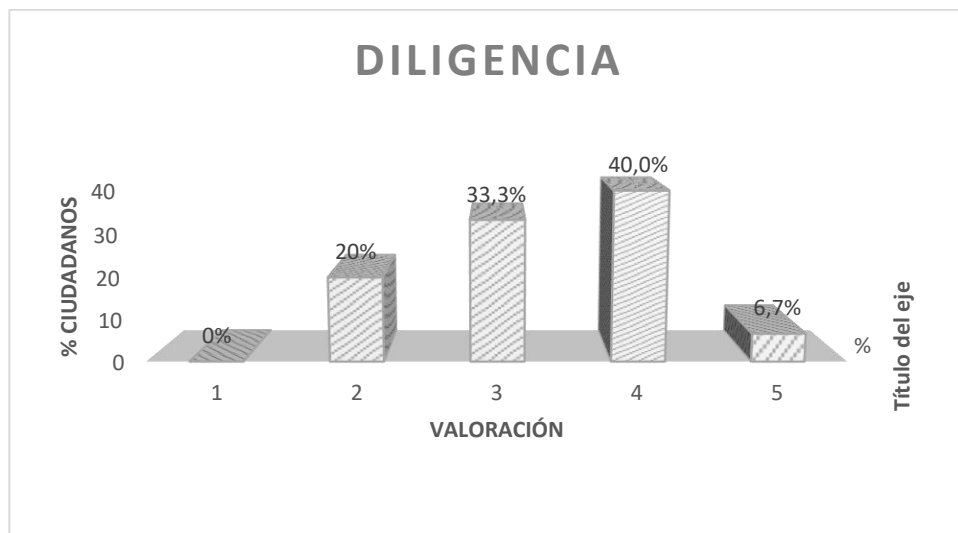
Tabla 34 Diligencia. Respeto y cumple los términos propios de su obligación laboral



La diligencia para resolver los trámites propios del servicio está valorada por el 53% como deficiente y un 47% como buena

**Componente 4.3.** Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No soy amigo del servicio a medias o de mala calidad

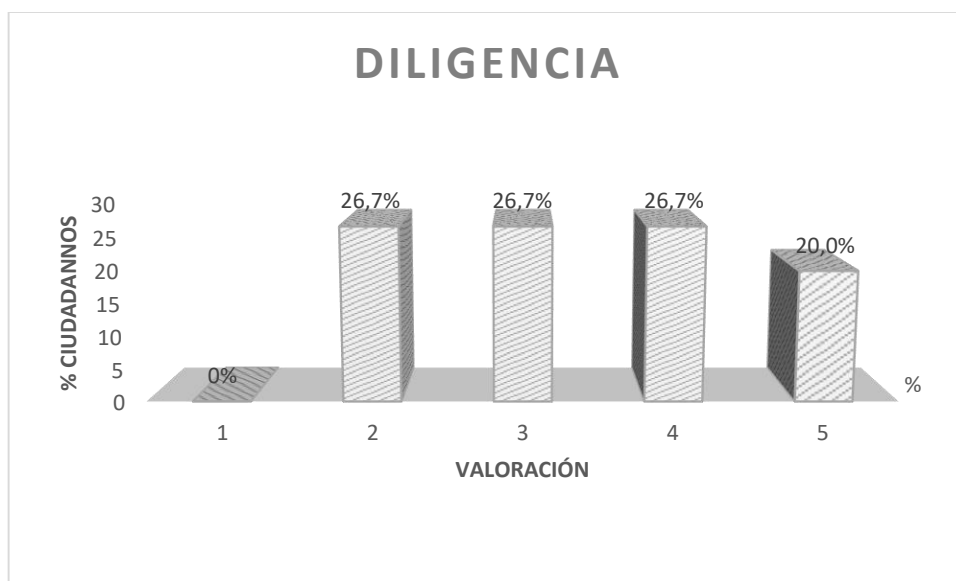
Tabla 35 Diligencia. Cada una de sus actuaciones guardan criterios de calidad



La diligencia para prestar un servicio bajo estándares de calidad, continua con la tónica de ser favorable para el 63% y poco favorable para el 43%.

**Componente 4.4.** Siempre soy proactivo, comunico y propongo oportunamente propuestas innovadoras para mejorar mi labor y la de mis compañeros

Tabla 36 Diligencia. En su espacio de trabajo se nota que hay innovación y mejoras.

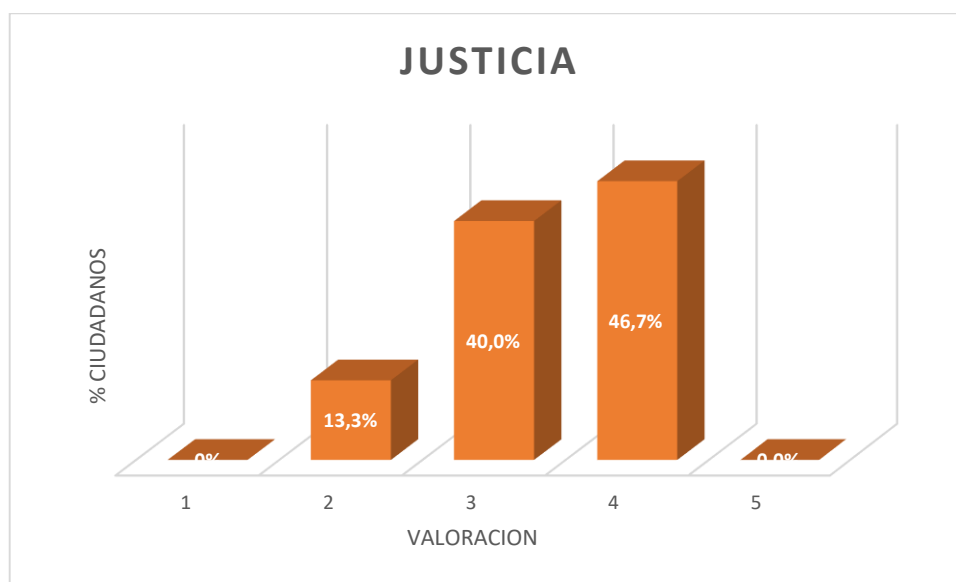


Para los ciudadanos encuestados el 47% considera que los funcionarios con innovadores y buscan mejorar el servicio, pero el 53% no ven transformaciones ni mejoras.

**Pregunta N° 5 Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

**Componente 5.1.** Tomo decisiones oportunas, informadas e imparciales sustentadas en evidencias y datos confiables.

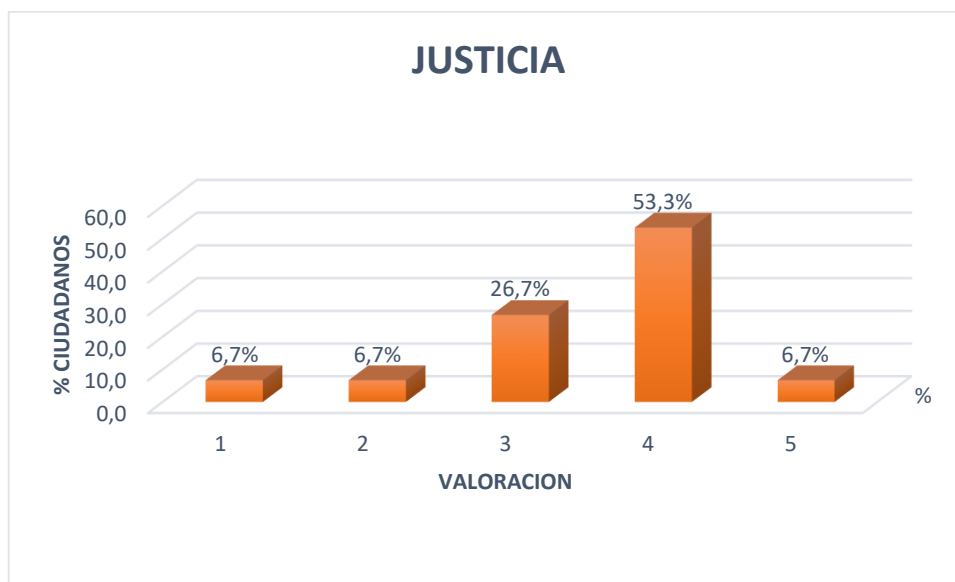
Tabla 37 Justicia. Sus decisiones son oportunas, confiables e imparciales



El 87% de los ciudadanos participantes consideran que los funcionarios saben tomar decisiones, si bien no son las mejores para el 13%.

**Componente 5.2.** Considero que debo tener claras las cosas propias de mi cargo, no debo fallar en mis actuaciones por las consecuencias que se pueden derivar

Tabla 38 Justicia. Reconoce sus responsabilidades y las consecuencias derivadas de ellas.



Para el 60% de los ciudadanos los funcionarios reconocen para que están en el cargo, aunque para el 26% consideran que el ejercicio de las funciones no está claro y el 14% muestra serias dudas.

**Componente 5.3.** Reconozco necesidades y condiciones de las personas y por eso tengo el compromiso de proteger los derechos de cada persona

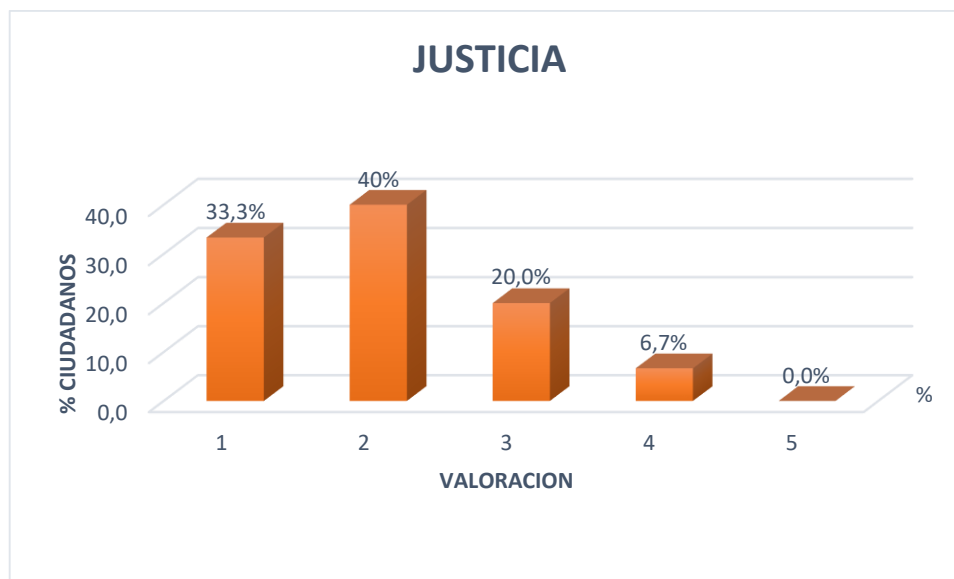
Tabla 39 Justicia. Reconoce a las personas, atiende sus necesidades y defiende sus derechos



El 80% de los encuestados advierten que los funcionarios velan por los derechos ajenos, pero solo para el 7% lo hacen bien, para el 14% no hacen lo debido.

**Componente 5.4.** Mis decisiones las tomo mediante la aplicación de mecanismos de diálogo y concertación con todos los involucrados

Tabla 40 Justicia. Toma decisiones con base en el dialogo y la concertación con los involucrados



Los resultados de la encuesta, 93% para este componente, muestran cierto tipo de imposición por cuenta del funcionario que no escucha, no dialoga y no concierta con los ciudadanos.

## Resultados obtenidos mediante las encuestas de opinión a funcionarios y ciudadanos

### Resultados de la encuesta a ciudadanos

**Pregunta N° 1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

El 47% de los ciudadanos participantes en la encuesta colocan baja valoración a la veracidad de los funcionarios en sus actuaciones y consideran que ocultan sus yerros, así que la honestidad está en tela de juicio, si bien el 53% le asigna una valoración aceptable. De igual manera, expresan que para el 66,7% la información recibida no es completa, veraz, oportuna ni comprensible, pero para el 33,3% hay cierto grado de aceptación a la información

ofrecida por los funcionarios.

La honestidad exige no coonestar las faltas, los ciudadanos en un 40% creen que los funcionarios tapan las faltas, frente al 60% que creen en la honestidad del funcionario, pero ante la participación ciudadana, un 33% de los encuestados expresa que los funcionarios no cumplen con ella, esto frente a un 67% que considera que si hay espacios de participación promovidos por los funcionarios.

**Pregunta N° 2 Respeto:** 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

El 60% de los encuestados afirma recibir buen trato de los funcionarios, pero existe un 40% que expresa que el trato no es satisfactorio, el 47% de los ciudadanos encuestas expresan su molestia por los modales de los funcionarios, sin embargo, el 53% lo consideran aceptable.

Bajo el criterio ciudadano, que los funcionarios sean “siempre” amables no es cierto para el 60% de los encuestados. El 40 % acepta el trato otorgado y lo valora como bueno y frente a la existencia de espacios de dialogo y comunicación con los funcionarios, es bueno para el 67%, pero muestra débiles comunicativas para el 33%.

**Pregunta N° 3 Compromiso:** Soy consciente de mi rol como funcionario y estoy en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

El 67% de los ciudadanos participantes en la encuesta valoran el compromiso y la rectitud de los funcionarios frente a las obligaciones y los compromisos adquiridos, sin embargo, un 33% se muestra inconforme frente a tales actuaciones de los funcionarios. De otra parte, los resultados muestran que los funcionarios no siempre guardan consideración, respeto y empatía con el ciudadano, de allí que las opiniones estén divididas, 53% consideran que los funcionarios dan buen trato y el 47% no está de acuerdo.

Con el 47% con valoración baja y 53% con calificación buena, los ciudadanos valoran el compromiso de los funcionarios ante la manera de dar información y orientación a los

ciudadanos, igualmente el prestar atención al interlocutor es evidencia de buen trato y de compromiso en la prestación del servicio, así lo ven el 80% de los encuestados, si bien para el 20% las cosas han sido de esa manera

**Pregunta N° 4. Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de funcionario, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así apoyar al mejoramiento social

Ningun ciudadano cree cabalmente en el manejo ético de los recursos públicos por cuenta de los funcionarios, opiniones divididas lo valoran aceptablemente con un 47% frente a un 53% que expresa negatividad ante este compromiso ético. Tampoco existe satisfacción en la diligencia para resolver los trámites propios del servicio está valorada por el 53% como deficiente y un 47% como buena

La diligencia para prestar un servicio bajo estándares de calidad, continua con la tónica de ser favorable para el 63% y poco favorable para el 43%, y para los ciudadanos encuestados el 47% considera que los funcionarios con innovadores y buscan mejorar el servicio, pero el 53% no ven transformaciones ni mejoras.

**Pregunta N° 5 Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

El 87% de los ciudadanos pertinentes consideran que los funcionarios saben tomar decisiones, si bien no son las mejores para el 13%. Considera el 60% de los ciudadanos que los funcionarios reconocen para que están en el cargo, aunque para el 26% consideran que el ejercicio de las funciones no está claro y el 14% muestra serias dudas.

El 80% de los encuestados advierten que los funcionarios velan por los derechos ajenos, pero solo para el 7% lo hacen bien, para el 14% no hacen lo debido. Resultados que contrastan con el 93% que consideran que hay cierto tipo de imposición por cuenta del funcionario que no escucha, no dialoga y no concierne con los ciudadanos.

## **Resultados de la encuesta a los funcionarios**

**Pregunta N° 1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

Los funcionarios encuestados manifiestan su transparencia y honestidad cuando rechazan la ocultación de errores, así la verdad prevalece y gana la honestidad. Se consideran personas atentas y dispuestas a brindar la información que un usuario solicita, si bien una minoría no lo hace así tal vez porque desconoce la información solicitada o su carácter no guarda la tolerancia y el respeto que exige la atención al público

Denunciar hechos punibles plantea un dilema de carácter ético, ya que denunciar cuando ocurre una conducta reprochable, toca linderos sensibles en las relaciones personales y laborales. Aquí hay dispersión en la valoración de las respuestas y solo un 60% de los encuestados se muestran firmes en delatar cualquier comportamiento irregular, el resto (40%) presenta duda o se sesgarían en razón, seguramente, de motivos muy subjetivos.

Si bien la mayoría de los funcionarios (86,7%) afirman animar y proveer los espacios de participación ciudadana desde su espacio laboral, el 14% presenta algunas dudas o no posee la formación idónea requerida.

**Pregunta N° 2 Respeto:** 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

Comprensible que un 73,3% frente a un 26,7% no califique la atención al ciudadano en forma óptima. Se trata de una relación interpersonal, entre dos seres humanos, que puede generar malos entendidos, incomprensiones o exigencias no pertinentes. Pero en su mayoría afirman que otorgan un trato comedido y respetuoso a los ciudadanos usuarios de sus servicios. La presencia de un 13,3% de los encuestados que muestran alguna debilidad en esta relación entre humanos que puede suscitar incomprensiones y roces.

Mantener una actitud amable es actitud cotidiana para el 53,3% de las encuestas, la mitad; la otra mitad muestra reservas frente a la palabra “siempre” lo cual implica que

experimentan días cuando la amabilidad y el buen trato pierden presencia, sin embargo, el trato amable, igualitario y exento de cualquier discriminación es el comportamiento del 86,7% de los funcionarios encuestados. Este comportamiento que, surge de la empatía por el otro, muestra alguna debilidad en el 13,3% de los funcionarios encuestados.

**Pregunta N° 3 Compromiso:** Soy consciente de mi rol como funcionario y estoy en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

El 73,3% vive su experiencia de ser funcionario y reconoce las acciones que le son propias a su condición. El 26,7% restante parece tener dudas de su condición de funcionario o su actuación no es acorde con su calidad de servidor público. Lo cierto es que el 80% de los funcionarios afirman comprender y respetar al ciudadano usuario del servicio por ser una acción inherente a su labor. Sin embargo, el 20% de los encuestados muestran debilidades en este aspecto relacionado con su compromiso laboral.

En un porcentaje igual a la pregunta anterior, el 80% de los funcionarios se muestran prestos a dar la información o la orientación que requiere un usuario o incluso un compañero de labor. El 20% expresan hacerlo con menor calidad y, de otra parte, el 73,3% afirma atender a las personas que lo requieran con esmero y prontitud, pero el 26,7% muestra que carecen de esa simpatía inherente al compromiso de atender al ciudadano de manera pronta, amable y con calidad.

**Pregunta N° 4. Diligencia:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de funcionario, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así apoyar al mejoramiento social.

El 93,3% de los encuestados afirman manejar con pulcritud los recursos que el estado ha puesto a su cuidado. Apenas un 6.7% afirman tener una autovaloración más baja en ser diligente y hacer buen uso del recurso público.

Un tema que es recurrente en las labores administrativas es la diligencia para darle solución a los asuntos que son inherentes al cargo, al respecto el 93,3% de los funcionarios afirman ser diligentes y prestos para dar solución situaciones laborales, así que dar un servicio

al ciudadano con calidad y esmero es el propósito del 66,7% de los funcionarios participantes en esta encuesta. Pero el 33,3% parece reconocer que su labor no guarda los estándares de calidad y es poco diligente, en consecuencia, proponer y estar atento a la mejora de sus funciones es el objetivo del 73,3% de los funcionarios encuestados, el 26,7% se muestra un tanto conservador, poco innovador y propositivo

**Pregunta N° 5 Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

La racionalidad en las decisiones, atendiendo a lo mejor para los involucrados, es un soporte para el 73,3 de los encuestados, así imponen justicia en sus actuaciones. El 26,7% no obra con total justicia en la prestación de su servicio. De igual manera el 80% de los participantes afirma saber por qué y para qué están en el cargo que ocupan. Se declaran conocedores de sus competencias y funciones. El 20% no lo consideran totalmente así.

Para la casi totalidad de los encuestados (93%) afirman reconocer los derechos y necesidades de las personas con las cuales se involucran laboralmente, consideran que obran en justicia si protegen los derechos de los ciudadanos. La racionalidad y la sapiencia al tomar decisiones, fruto del diálogo y la concertación con los involucrados, son los componentes de las decisiones valoradas como justas para el 73,3% de los funcionarios participantes en la encuesta

### **Resultado general**

**Pregunta N° 1. Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general

Los funcionarios encuestados manifiestan su transparencia y honestidad cuando rechazan la ocultación de errores, así la verdad prevalece y gana la honestidad. Se consideran personas atentas y dispuestas a brindar la información que un usuario solicita, si bien una minoría no lo hace así tal vez porque desconoce la información solicitada o su carácter no guarda la tolerancia y el respeto que exige la atención al público.

El 47% de los ciudadanos participantes en la encuesta colocan baja valoración a la

veracidad de los funcionarios en sus actuaciones y consideran que ocultan sus yerros, así que la honestidad está en tela de juicio, si bien el 53% le asigna una valoración aceptable. De igual manera, expresan que para el 66,7% la información recibida no es completa, veraz, oportuna ni comprensible, pero para el 33,3% hay cierto grado de aceptación a la información ofrecida por los funcionarios.

Denunciar hechos punibles plantea un dilema de carácter ético, ya que denunciar cuando ocurre una conducta reprochable, toca linderos sensibles en las relaciones personales y laborales. Aquí hay dispersión en la valoración de las respuestas y solo un 60% de los encuestados se muestran firmes en delatar cualquier comportamiento irregular, el resto (40%) presenta duda o se sesgarían en razón, seguramente, de motivos muy subjetivos.

La honestidad exige no cohonestar las faltas, los ciudadanos en un 40% creen que los funcionarios tapan las faltas, frente al 60% que creen en la honestidad del funcionario, pero ante la participación ciudadana, un 33% de los encuestados expresa que los funcionarios no cumplen con ella, esto frente a un 67% que considera que si hay espacios de participación promovidos por los funcionarios.

Si bien la mayoría de los funcionarios (86,7%) afirman animar y proveer los espacios de participación ciudadana desde su espacio laboral, el 14% presenta algunas dudas o no posee la formación idónea requerida.

**Pregunta N° 2 Respeto:** 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

Comprensible que un 73,3% frente a un 26,7% de los funcionarios no califique la atención al ciudadano en forma óptima. Se trata de una relación interpersonal, entre dos seres humanos, que puede generar malos entendidos, incomprensiones o exigencias no pertinentes. Pero en su mayoría afirman que otorgan un trato comedido y respetuoso a los ciudadanos usuarios de sus servicios. La presencia de un 13,3% de los encuestados que muestran alguna debilidad en esta relación entre humanos que puede suscitar incomprensiones y roces.

Para el 60% de los ciudadanos encuestados afirma recibir buen trato de los funcionarios, pero existe un 40% que expresa que el trato no es satisfactorio, el 47% de los ciudadanos encuestas

expresan su molestia por los modales de los funcionarios, sin embargo, el 53% lo consideran aceptable.

Mantener una actitud amable es actitud cotidiana para el 53,3% de los funcionarios encuestados, la mitad; la otra mitad muestra reservas frente a la palabra “siempre” lo cual implica que experimentan días cuando la amabilidad y el buen trato pierden presencia, sin embargo, el trato amable, igualitario y exento de cualquier discriminación es el comportamiento del 86,7% de los funcionarios encuestados. Este comportamiento que, surge de la empatía por el otro, muestra alguna debilidad en el 13,3% de los funcionarios encuestados.

Bajo criterio ciudadano, que los funcionarios sean “siempre” amables no es cierto para el 60% de los encuestados. El 40 % acepta el trato otorgado y lo valora como bueno y frente a la existencia de espacios de dialogo y comunicación con los funcionarios, es bueno para el 67%, pero muestra débiles comunicativas para el 33%.

**Pregunta N° 3 Compromiso:** Soy consciente de mi rol como funcionario y estoy en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

El 73,3% vive su experiencia de ser funcionario y reconoce las acciones que le son propias a su condición. El 26,7% restante parece tener dudas de su condición de funcionario o su actuación no es acorde con su calidad de servidor público. Lo cierto es que el 80% de los funcionarios afirman comprender y respetar al ciudadano usuario del servicio por ser una acción inherente a su labor. Sin embargo, el 20% de los encuestados muestran debilidades en este aspecto relacionado con su compromiso laboral.

El 67% de los ciudadanos participantes en la encuesta valoran el compromiso y la rectitud de los funcionarios frente a las obligaciones y los compromisos adquiridos, sin embargo, un 33% se muestra inconforme frente a tales actuaciones de los funcionarios. De otra parte, los resultados muestran que los funcionarios no siempre guardan consideración, respeto y empatía con el ciudadano, de allí que las opiniones estén divididas, 53% consideran que los funcionarios dan buen trato y el 47% no está de acuerdo.

En un porcentaje igual a la pregunta anterior, el 80% de los funcionarios se muestran prestos a dar la información o la orientación que requiere un usuario o incluso un compañero de labor. El 20% expresan hacerlo con menor calidad y, de otra parte, el 73,3% afirma atender a las personas que lo requieran con esmero y prontitud, pero el 26,7% muestra que carecen de esa simpatía inherente al compromiso de atender al ciudadano de manera pronta, amable y con calidad.

Con el 47% con valoración baja y 53% con calificación buena, los ciudadanos valoran el compromiso de los funcionarios ante la manera de dar información y orientación a los ciudadanos, igualmente el prestar atención al interlocutor es evidencia de buen trato y de compromiso en la prestación del servicio, así lo ven el 80% de los encuestados, si bien para el 20% las cosas han sido de esa manera

**Pregunta N° 4. Diligencia:** Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de funcionario, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para apoyar al mejoramiento social.

El 93,3% de los encuestados afirman manejar con pulcritud los recursos que el estado ha puesto a su cuidado. Apenas un 6.7% afirman tener una autovaloración más baja en ser diligente y hacer buen uso del recurso público.

Ningún ciudadano cree cabalmente en el manejo ético de los recursos públicos por cuenta de los funcionarios, opiniones divididas lo valoran aceptablemente con un 47% frente a un 53% que expresa negatividad ante este compromiso ético. Tampoco existe satisfacción en la diligencia para resolver los trámites propios del servicio está valorada por el 53% como deficiente y un 47% como buena

Un tema que es recurrente en las labores administrativas es la diligencia para darle solución a los asuntos que son inherentes al cargo, al respecto el 93,3% de los funcionarios afirman ser diligentes y prestos para dar solución situaciones laborales, así que dar un servicio al ciudadano con calidad y esmero es el propósito del 66,7% de los funcionarios participantes en esta encuesta. Pero el 33,3% parece reconocer que su labor no guarda los estándares de calidad y es poco diligente, en consecuencia, proponer y estar atento a la mejora de sus funciones es el objetivo del 73,3% de los funcionarios encuestados, el 26,7% se muestra un

tanto conservador, poco innovador y propositivo

La diligencia para prestar un servicio bajo estándares de calidad, continua con la tónica de ser favorable para el 63% y poco favorable para el 43%, y para los ciudadanos encuestados el 47% considera que los funcionarios con innovadores y buscan mejorar el servicio, pero el 53% no ven transformaciones ni mejoras.

**Pregunta N° 5 Justicia.** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación

La racionalidad en las decisiones, atendiendo a lo mejor para los involucrados, es un soporte para el 73,3 de los encuestados, así imponen justicia en sus actuaciones. El 26,7% no obra con total justicia en la prestación de su servicio. De igual manera el 80% de los participantes afirma saber por qué y para qué están en el cargo que ocupan. Se declaran conocedores de sus competencias y funciones. El 20% no lo consideran totalmente así.

El 87% de los ciudadanos participantes consideran que los funcionarios saben tomar decisiones, si bien no son las mejores para el 13%. Considera el 60% de los ciudadanos que los funcionarios reconocen para que están en el cargo, aunque para el 26% consideran que el ejercicio de las funciones no está claro y el 14% muestra serias dudas.

Para la casi totalidad de los encuestados (93%) afirman reconocer los derechos y necesidades de las personas con las cuales se involucran laboralmente, consideran que obran en justicia si protegen los derechos de los ciudadanos. La racionalidad y la sapiencia al tomar decisiones, fruto del diálogo y la concertación con los involucrados, son los componentes de las decisiones valoradas como justas para el 73,3% de los funcionarios participantes en la encuesta

El 80% de los encuestados advierten que los funcionarios velan por los derechos ajenos, pero solo para el 7% lo hacen bien, para el 14% no hacen lo debido. Resultados que contrastan con el 93% que consideran que hay cierto tipo de imposición por cuenta del funcionario que no escucha, no dialoga y no concierta con los ciudadanos.

## **Resultados de las entrevistas a los ciudadanos**

Siguiendo con la conceptualizado de los valores que conforman el eje de esta investigación, y en atención al diseño metodológico de la misma, se indagó el ejercicio de tales valores bajo la percepción de los ciudadanos que interactúan con la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

A este propósito se aplicó una entrevista a los actores con las siguientes preguntas abiertas.

**1. ¿Que perspectiva tiene sobre el cumplimiento de principios y valores por parte de los servidores públicos?**

**2. ¿La honestidad en los funcionarios públicos puede predicarse de su formación como profesional o del ejercicio de sus funciones?**

**3. ¿En las entidades se han normalizado las prácticas irregulares para quebrantar los principios que se deben cumplir?**

Como resultado del trabajo de campo y las entrevista, se pudo evidenciar lo siguiente. Desde la perspectiva de diferentes actores del Distrito de Barranquilla, se pudo entender que siempre han inquietado el cumplimiento de principios y valores en la prestación de servicios, así como la preocupante falta de honestidad que en ocasiones tienden a reflejarse en el ejercicio de las funciones y se les debe salvaguardar a los ciudadanos. Dato importante es la coincidencia entre estos actores de poder evaluar las irregularidades que a menudo son manifestadas, puesto que sería el primer eslabón a partir del cual se pudiera tomar una decisión sobre la forma en que se debe garantizar las labores de los servidores públicos.

Ahora bien, frente a los análisis particulares, se tienen los siguientes análisis, para el primer entrevistado: Basado en mesas de participación realizada con esta persona, se pudo establecer que la calidad de un buen servicio se fundamenta en los valores que los servidores públicos del Distrito de Barranquilla desarrollen desde su vida estudiantil, su hogar o su rol ante la sociedad.

Por su parte, el segundo entrevistado, destacó los avances que se vienen realizando desde el nivel nacional en los procesos de conciencia que se deben tener a la hora de cumplir las funciones al servicio de la comunidad. Además, manifestó que los impactos sociales,

generan traumas que requieren intervención de carácter urgente, lo cual, se pudiera constatar con algunas observaciones que se realicen en sitio.

manifiestan que, si bien es cierto se vienen implementando los métodos de buenas prácticas en la prestación de servicio, la cual, además, por ley están obligados a cumplir, consideran que se debe seguir trabajando de manera mancomunada entre todas las partes interesadas para que los ciudadanos de Barranquilla mejoren en el corto plazo, y mitigue cualquier practica irregular.

En el acercamiento con estos ciudadanos, se pudo constatar que en las instalaciones de la Alcaldía del Distrito de Barranquilla muchos funcionarios manifestaron la necesidad de poder evaluar los factores que inciden en la presunta deshonestidad.

En general, todos los actores manifestaron lo preocupante que ha sido la poca inversión en materia de canales de atención, escasamente se cuenta con la página web y líneas telefónicas, que requieren sea intervenida para mejorar la interacción y control ante cualquier practica irregular.

Esta incidencia que resulta al analizar la evaluación de diversos factores en entrevistas y trabajo de campo es pieza fundamental para la presentación de la propuesta de generar códigos de éticas como resultado de esta investigación

## CAPÍTULO IV

### **Propuesta para la elaboración e implantación del Código de Ética**

La disparidad de concepciones acerca de los valores, así como el juicio valorativo que los ciudadanos le asignan al ejercicio de tales valores por cuenta de los servidores del Estado, hace evidente la disparidad de la visión, y dado que nadie es juez de su propia causa, se hace necesario diseñar y difundir un Código de Ética que sirva de referente a ciudadanos y funcionarios para valorar el ejercicio de la función pública, ámbito vital para una sana democracia y sustento de la credibilidad en gobernantes, gobierno y Estado.

De ahí que la Organización de los Estados Americanos (OEA) propuso una ley titulada “Ley 2027 de octubre 27 de 1999” donde insta a las entidades públicas a iniciar “políticas y normas de conducta” que atendiendo a principios y valores éticos sirvan de guía a las actuaciones de los servidores y a su interrelación con la colectividad. Insta a que cada entidad pública adopte por obligación un Código de ética, que sea elaborado consensuadamente en la misma entidad u otro organismo semejante, según sea su sistema de organización administrativa. Recomienda establecer dispositivos que garanticen la evaluación práctica de los preceptos de los Códigos de Ética, para que sus resultados apoyen al desarrollo, fortalecimiento y efectiva aplicación. Y finalmente advierte que el servidor público queda, sin excepción, sometido al respectivo Código de Ética institucional a partir del inicio de su actividad laboral. (OEA, 1999)

Bajo el propósito de esta investigación y en razón de la necesidad de aportar al mejoramiento de la Administración Pública, se presenta esta propuesta para elaborar e implantar el Código de Ética. Una propuesta válida y aplicable en cualquier organización de la Administración Pública colombiana.

### **Conceptos previos acerca de un código de ética**

#### **Definición**

El Código de Ética es el referente que regula las actuaciones cotidianas de una entidad pública la entidad pública bajo criterios éticos. Presenta los principios, valores y directrices coherentes

con el Código de Buen Gobierno.

#### **Características:**

- a. Establecen el marco de los valores que direccionan la entidad pública hacia un horizonte ético compartido, a favor del “bien estar” al interior de la entidad pública y de la sociedad donde actúa.
- b. Establecen las pautas de comportamiento de los servidores y señalan los parámetros para la solución de los conflictos que puedan darse al interior de la entidad pública o en la relación con su entorno.
- c. Explicitan las respuestas que la entidad pública da a sus obligaciones éticas para con el público internos y externos, evidenciando la calidad de la acción social de la organización.

#### **Beneficios:**

##### **Fortalece la cultura de la integridad:**

- **El servicio público orientado hacia interés general.** Promueve una gestión pública con efectos positivos para los ciudadanos, orientando la búsqueda del beneficio público antes que el beneficio personal.
- **El uso de los bienes públicos.** Obliga al cuidado de los bienes públicos y contribuye a evitar la corrupción en el uso de esos bienes.
- **La responsabilidad y transparencia.** Los Códigos de Ética fortalecen y direccionan hacia el cumplimiento de los compromisos y responsabilidades de la organización y del servidor público respecto a los grupos con los cuales interactúa.
- **La integridad de la Administración.** Los Códigos de Ética exigen mejores comportamientos en el ejercicio de la administración pública que la sociedad ha confiado a los servidores públicos.
- **Humanización de la Administración.** Los Códigos de Ética destacan la concientización sobre el propósito del trabajo en lo público: el servicio a las personas. El servicio público tiene una exigencia básica desde la ética: justicia y servicio al ciudadano.

##### **Fortalece la unidad**

- a. Construye la imagen social de la entidad

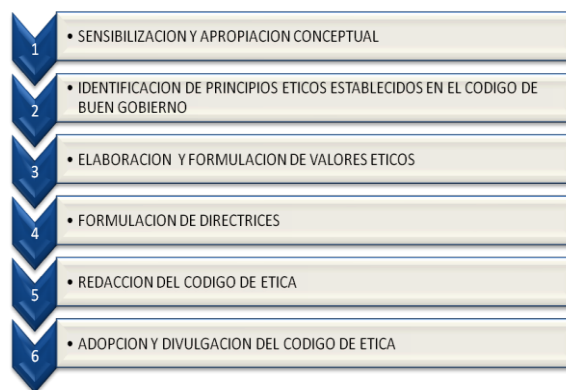
- b. Establece pautas de comportamiento a los servidores públicos
- c. Especifica respuestas que la entidad debe dar a sus obligaciones con el público
- d. Establece parámetros para resolver conflictos internos y externos.

### **Procedimiento para elaborar un código de ética**

#### **Consideraciones previas**

- El código de ética esta referenciado al Código de Buen gobierno
- Es una construcción colectiva y compartida por todos los servidores y funcionarios de la entidad pública
- Su elaboración exige un comité responsable que lidere su construcción, divulgación y cumplimiento.
- Exige tiempo y espacio para su elaboración que deben ser proveídos por la dirección de la entidad
- Cada espacio de construcción del Código de Ética debe contar con la presencia real y comprometida con las autoridades institucionales
- Su divulgación debe ser permanente al interior y exterior de la entidad
- Necesita de retroalimentación y motivación permanente

Ilustración 1 Fases de la elaboración del Código de Ética



#### **Metodología de las fases**

##### **Fase de sensibilización y apropiación contextual**

**Construcción de un documento base.** Este documento base debe contener temas como:

- Construcción de lo público,
- Naturaleza del servicio público,
- La confianza y la función social de las instituciones públicas,
- La gestión ética de las instituciones públicas,
- La perspectiva cultural de la gestión ética,
- Aporte a la gestión ética que hacen las vertientes de la ética de los derechos, la ética de los deberes, la ética de la responsabilidad y la ética del cuidado

**Características del documento:**

- Lenguaje accesible a todos los miembros de la entidad
- Presentación agradable y motivadora
- Entregarse al menos con 15 días de anticipación para su lectura y reflexión

**Discusión del documento.**

Propiciar un espacio para propiciar el debate y la solución a dudas e inquietudes, liderado con el comité responsable y con la presencia de todos los funcionarios y servidores.

**Fase de identificación de los Principios Éticos. Revisión del Código de Buen Gobierno.**

Si existe el Código de Buen Gobierno, esta fase debe contar con una persona que haya participado en su construcción, para que lidere la explicación sobre el contenido relevante de ese documento. En caso de no existir el Código de Buen Gobierno se puede recurrir al siguiente procedimiento:

- a. Construir el concepto de “qué y cuáles son los principios éticos” con base en documentos estructurados
- b. Discernir y tomar posición ante el significado de algunos principios establecidos para la función pública como:
  - El interés general prevalece sobre el interés particular.
  - Es imperativo de la función pública el cuidado de la vida en todas sus formas.
  - Los bienes públicos son sagrados.

- La finalidad del Estado es contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de toda la población.
  - La función primordial del servidor público es servir a la ciudadanía.
  - Quien administra recursos públicos rinde cuentas a la sociedad sobre su utilización y los resultados de su gestión.
  - Los ciudadanos tienen derecho a participar en las decisiones públicas que los afecten
- c. Insumos de apoyo, Misión, la Visión, el Plan de Desarrollo o Plan de Gestión de la entidad
- d. Para su redacción este trabajo presenta tópicos que pueden guiar el procedimiento.

### **Fase de elaboración y formulación de los Valores Éticos**

Esta fase amerita un taller de al menos 4 horas que permiten desarrollar las siguientes acciones.

#### **Acción No. 1. Construcción de acuerdos básicos**

**Propósito:** construcción de conceptos básicos

- establecer diferencia entre principios y valores
- presentar un glosario de valores
- presentación de argumentos sobre significado y pertinencia de cada valor propuesto en el glosario
- establecer consenso sobre el significado que se le atribuye a cada valor del glosario propuesto

#### **Acción No. 2 Identificar y seleccionar los valores**

**Propósito.** Selección consensuada de los valores éticos institucionales

- El grupo de funcionarios de la entidad educativa se dividen en pequeños grupos, tantos como principios se hayan tomado,
- La tarea de cada pequeño grupo es asignar a cada principio los valores que considere asociados a cada principio
- Terminado el paso anterior se procede a elaborar una lista de los valores asignados por cada pequeño grupo

- Se propicia la discusión para depurar los valores en razón de su similitud
- Los valores que resulten similares se agrupan para enunciar un valor que los aglutine a todos.
- Culminado el anterior ejercicio se procede a elaborar un listado de valores que no puede ser muy extenso, deben ser alcanzables y evaluables y, ante todo, producto del consenso del grupo de funcionarios y servidores que conforman la institución.

### **Acción No. 3 Formalización de los valores éticos seleccionados**

**Propósito:** definir cada valor en razón de su significado formal, esto es, de aplicarlo en razón de las obligaciones misionales de la institución.

- Se dividen los asistentes en tantos pequeños grupos como valores seleccionados.
- Cada pequeño grupo explicita el valor correspondiente en dos textos. El primer texto explica cómo opera el valor en la entidad y el segundo, señalando los comportamientos que deben ejecutar los servidores y funcionarios para dar cuenta de la aplicación de ese valor.
- Se exponen las construcciones de cada grupo y se inicia un debate para buscar consenso en las redacciones, aceptando de antemano los ajustes y correcciones que los participantes consideren pertinentes.

#### **Fase de formulación de Directrices**

Igual que el apartado anterior este requiere un taller de al menos cuatro horas y comporta las siguientes acciones.

Dado que estos conceptos, *directrices* y *grupos de interés*, no están incluidos en el cuerpo de este trabajo se explicitan aquí.

*Directrices:* determinan la forma de relacionarse la entidad pública con cada uno de los grupos de interés para la institución. Su propósito es dar coherencia entre los valores y las prácticas de la institución.

Los *grupos de interés* son los siguientes:

- Directivos,
- Servidores Públicos,

- Ciudadanía en general,
- Comunidades organizadas,
- Contratistas,
- Otras Instituciones,
- Órganos de Control,
- Gremios económicos,
- Medio Ambiente.

Si la entidad pública tiene otros grupos de interés, deben ser adicionados.

**Propósito,** construir el concepto de directrices en la administración pública y definir los llamados grupos de interés.

- Establecer el concepto de directrices y de grupo de interés.
- Establecidos los grupos de interés se dividen los participantes en tantos pequeños como grupos de interés se hayan determinado.
- Cada pequeño grupo toma como referente el listado de valores para seleccionar los más pertinentes en relación al grupo de interés asignado y bajo este criterio elabora al menos tres directrices aplicables a la relación de la entidad con ese grupo de interés.
- Cada pequeño grupo socializa su construcción
- Se abre el debate para buscar consenso, proponer ajustes y correcciones.
- Se guardan las elaboraciones finales en manos del grupo coordinador.

### **Fase de redacción del Código de Ética**

Atendiendo a las orientaciones del Modelo de Gestión de la USAID el Código de Ética debe ser elaborado atendiendo a los siguientes criterios:

- Lenguaje sencillo accesible a todos los miembros de la institución.
- Evitar el lenguaje ampuloso, impositivo y tecnocrático
- Debe comenzar con una nota amigable de las directivas de la entidad pública donde reconoce el valor de la gestión en la construcción del Código y su compromiso ineludible para cumplirlo y hacerlo cumplir.
- Introducción, que cuenta como se dio el proceso de construcción del Código, hace un recuento de la misión y visión de la institución, así como finalidad, el

ámbito de actuación y los beneficios que genera su existencia para la comunidad en general.

- Luego se asignan capítulos respectivamente para los principios, valores y directrices.

### **Fase de adopción y divulgación del Código de Ética**

- En un comienzo se tienen los documentos construidos por consenso, deberán ser leídos y reflexionados por el comité encargado de la redacción para producir un primer borrador.
- Este borrador se presenta a la Dirección de la entidad, el texto se aprueba o se ajusta.
- Establecido el texto final se produce un acto administrativo de adopción para legitimarlo como Código de Ética de la entidad, ojalá en un acto serio y formal.
- Se imprime y se divulga, tarea que se debe acompañar de reuniones explicativas, conversatorios y todos los recursos comunicativos al alcance para divulgar su contenido e importancia.

## Conclusiones

Las organizaciones y sus directivos desean y procuran llevar su organización hacia el logro de resultados productivos o técnicos, es la búsqueda de la eficiencia y la eficacia, resultado de la inclinación por darle mayor importancia a lo visible de las organizaciones, pero se desatienden aspectos también relevantes como los valores, los cuales juegan un papel importante dentro del clima laboral y el desempeño organizacional

Los resultados de la encuesta muestran que existe una disparidad de criterios al valorar el ejercicio de ciertos principios éticos en la administración pública. Con seguridad el funcionario labora y ejecuta sus funciones de buen a fe, en un marco conformado por sus características psicobiológicas, su formación, sus condiciones de vida y el clima que se vive al interior de la entidad pública. El ciudadano común y corriente vive situaciones propias y se moviliza dentro de un marco social donde lo público no tiene dolientes, el estado es para desangrarlo, la administración para criticarla y los empleados para incluirlo en la lista de corruptos y ladrones.

Bajo esa óptica poco o nada de lo que haga el funcionario será valorado positivamente por la ciudadanía, entonces, las relaciones como se evidenció en la encuesta se realizan bajo la desconfianza, la prevención y el maltrato. Estos prejuicios predisponen al ciudadano cuando se acerca al funcionario, y como todos esperan celeridad, preferencia y diligencia en el servicio, entonces, cualquier impase que acontezca en esta relación funcionario-ciudadano, no admite las limitantes propias del ser humano, y asciende a la categoría de atropello, conculcación de derechos y deficiencia en el servicio.

Estas manifestaciones, plasmadas en la encuesta, hacen parte de la insatisfacción reinante que se canaliza hacia la exigencia de una buena Administración pública que trabaje sobre la realidad, de manera racional, centrada en el ser humano, actuando con mentalidad abierta, en favor del entendimiento con profunda sensibilidad social. Sin duda que el ente administrativo, en cualquier nivel, se desvía de sus fines y es necesario poner en marcha acciones que enderecen la ruta, por eso la administración pública requiere una renovación permanente.

Entonces surge la dimensión ética que incorpora la administración pública un componente esencial para hacerla una buena Administración: prestar un servicio objetivo que caracterice el accionar de la administración el cual debe ser el sello distintivo de los directivos responsables. Un servicio objetivo que exige adecuada preparación de las personas que accionan en los organismos públicos. Personas con mentalidad abierta, formación para entender y actuar con sensibilidad social. Trabajando en un escenario real donde impera la razón y se enfrentan los problemas de la comunidad bajo perspectivas de equilibrio, con capacidad para entender tales problemas y observando y aceptando la pluralidad de enfoques y dimensiones que encierran dichos problemas, pero sin olvidar que el centro está ocupado por el ser humano y sus derechos inviolables.

La ausencia de una ética pública comporta el deterioro de la fe en las instituciones que, junto al ambiente político, las circunstancias que tienen los capitalistas para tomar decisiones en Colombia, hacen incontrovertible las inmoralidades de la corrupción que se han tornado cotidianas, menoscaban aún más el reconocimiento en las instituciones y generan las sensaciones acerca de un posible ejercicio continuo de desarrollo económico que se pueda convertir, llegado el caso, en niveles de desarrollo escasamente admisibles para el país.

Entonces a la luz de los acontecimientos, lo que ha ocurrido en Colombia en los estos años son por lo general desconcertantes noticias negativas que afectan la manera como la gente percibe la democracia, una verdad inobjetable, inherente a la realidad del país, que no se puede soslayar y exige respuestas. Sin embargo, también es cierto y palpable que la mayoría de los ciudadanos, en forma mayoritaria, que teniendo clara la situación nacional, con todas sus imperfecciones, nuestra forma de gobernar es un factor esencial para la vida social de Colombia.

Si se indaga sobre qué hacer para enmendar esta situación, se hace evidente un desconsuelo que crece paralelo al deseo de hallar solución a tantos y tan graves problemas. Pero ese sueño de transformación y cambio se desvanece cuando se señala como responsables de esta situación a las instituciones y personas que tienen pésima credibilidad, esto es, los políticos, el Congreso y muchos funcionarios politiqueros. Como contraparte, en el orden personal se desea colaborar a erradicar este flagelo, y por tanto ponen su fe y su confianza en la academia, la comunidad, las ONG y otras organizaciones de la sociedad civil que gozan de

mayor confianza.

Así que los ciudadanos que esperan liderar el país deben tomar estos hechos como referentes para que sus ofrecimientos se apoyen y fundamenten en el propósito de resguardar la Constitución y robustecer la democracia. Pero fundamentalmente que su meta sea la convergencia nacional de propósitos que conlleve a unidad nacional, como cristalización de un sueño ambicionado por las gentes de Colombia.

## Recomendaciones

Se hace necesario que cada entidad elabore su código de ética, advirtiendo que un código de ética no es un listado de principios y valores que se imponen hegemónicamente, sino que es una construcción consensuada. Tampoco es una pérdida de tiempo en el ámbito laboral de una entidad pública que, por el contrario, ese tiempo invertido en la elaboración de un Código de ética es ganancia ante el impacto social que suscitan los actos bochornosos que en el día a día mancillan la Administración Pública.

Es necesario aceptar que el ser humano y en especial los adultos, son reacios al cambio y solo aceptan aquellas novedades que se identifican con sus intereses y motivaciones, así que como quedó claro en esta propuesta, cambiando la cultura de la entidad pública, es posible cambiar las actuaciones de los servidores y funcionarios públicos para que ellas estén signadas por la ética.

Entonces no se trata de tener un decálogo de valores sino de vivirlos desde su misma construcción, aceptación y práctica. Se reconoce que existen obstáculos para cumplir este ideal de construcción participativa del Código De Ética y entre otros es posible enunciar los siguientes:

- a. La alta jerarquización de las entidades públicas.
- b. La poca cultura de la participación ciudadana
- c. La tendencia reactiva al cambio que caracteriza a los adultos
- d. La poca disponibilidad de tiempo en los entes oficiales
- e. El escepticismo de los miembros de la comunidad frente al mejoramiento de los demás involucrados.

Quedan pendientes para futuras investigaciones estudiar, construir colectivamente, socializar y validar otras acciones relacionadas con este importante tema como se puede observar en este documento. Entre otros proponer la construcción de los Compromisos Éticos, el Código de Buen Gobierno que pueden ser objeto de trabajos similares.

Se guarda la esperanza que las motivaciones que llevaron a la elaboración de este trabajo de investigación y la propuesta para implementar un Código de Ética, en la entidad que así lo determine, siendo productos de los aprendizajes construidos durante la Maestría, se

constituyan en un aporte al mejoramiento de la imagen de la Función Pública.

### Bibliografía

- Agencia Presidencial de Cooperación Internacional de Colombia. (2013). *Código de ética*. Bogotá: APC. Obtenido de [https://www.apccolombia.gov.co/recursos\\_user/Documentos/Planeacion/DG-D-004%20CODIGO%20DE%20ETICA%20APROBADO.pdf](https://www.apccolombia.gov.co/recursos_user/Documentos/Planeacion/DG-D-004%20CODIGO%20DE%20ETICA%20APROBADO.pdf)
- Aguilar Hernández, F. (2000). *Moral pública en los procesos de buen gobierno*. (Univ. Autónoma de México, Ed.) Toluca: Plaza y Valdes S A de C V.
- Alcaldía Dsitrital de Bogotá. (2018). *Código de Integridad y Buen Gobierno*. Imprenta Nacional .
- Alvarado González, M. (julio de 2018). El Derecho de acceso a la información: Un tema de educación . *Trabajo para optar al grado de maestra en derecho, énfasis en Derechos Humanos* . Toluca, México: Universidad Autónoma del Estado de México. Facultad de derecho.
- Araujo Carranza, E. (2009). El derecho a la información y la protección de datos personales en el contexto general y su construcción teórica y jurídica. (I. d. C., Ed.) *IUS Revista del Instituto de Ciencias Jurídicas de Puebla A.C.*(23), 174-213.
- Aristóteles. (1962). *Moral a Nicómaco*. México : Espasa-Calpe.
- Barrera Hernández, A. E. (2015). *Credibilidad en las entidades públicas en Colombia: un gran reto a superar* . Cajicá : Universidad Militar Nueva Granada .
- Bautista, O. (2007 ). *La ética en la gestión pública*. . Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Bautista, O. D. (2009 ). Necesidad de la ética pública. (Poder Legislativo del Estado de México – UAEM, Ed.) *Serie Cuadernos de Ética Pública, N° 1* .
- Bautista, O. D. (2009). *Ética pública y buen gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público*., Toluca, México: Instituto de Administración Pública

del Estado de México(IAPEM).

Camps, V. (1996). *Los valores de la educación*. Madrid: Grupo Anaya, S.A.

Carrasco, S. (2010). *Metodología de investigación científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación*. Lima : Editorial San Marcos.

Cordero , N., Gálviz , K., & Pinto , A. (31 de julio de 2015). Fragmentación y debilidad del Estado social de derecho en Colombia. *Temas*, 3(9), 151-166.

Cortina, A. (1997). *Jornadas sobre Ética Pública*. Madrid.

Cortina, A. (2002). *Educación en valores y responsabilidad cívica*. Bogotá: Editorial El Búho.

DAFP. (7 de Junio de 2017). *Código de Integridad del Servicio Público Colombiano*. Obtenido de Código de Integridad. Valores del Servicio Público.: [https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07\\_valores\\_del\\_servidor\\_publico\\_codigo\\_integridad](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/24621277/2017-06-07_valores_del_servidor_publico_codigo_integridad)

DAFP. (29 de abril de 2022). *Cursos* . Obtenido de ¿Qué es la transparencia? : <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/admon/cursos/curso-integridad/recurso/media/cont2/cont2.html>

Departamento Administrativo de la Función Pública . (2016). *Etica del servidor público*. Bogotá: Imprenta Nacional .

Departamento Administrativo de la Función Pública. ( 2017). *Código de Integridad del Servicio Público Colombiano* . Bogotá: DAFP.

Dirección General del Servicio Civil- DGSC-. (2003). Carta Iberoamericana de la Función Pública. *Revista de Servicio Civil*, 22-38.

Edelman Data & Intelligence. (1al 24 de noviembre de 2021). *Edelman Trust Barometer*. . (Edelman, Ed.) Obtenido de Encuesta Virtual en 28 países: <https://www.edelman.com/trust/2022-trust-barometer>

Edelman Trust Barometer 2022: Colombia. (12 de mayo de 2022). *Estudios* . Obtenido de Los colombianos confían cada vez más en las empresas y menos en el gobierno y los medios: <https://www.edelman.lat/edelman-trust-barometer-2022-Colombia>

- EduTEKA-Icesi. (16 de Octubre de 2004). *Artículos*. Obtenido de Valores ciudadanos que las TIC pueden promover: <https://eduteka.icesi.edu.co/articulos/LogrosValores>
- ESAP. (2005). Reglamentación Ley 909 de 2004 Empleo Público, Carrera Administrativa y Gerencia Pública. *Revista institucional del sector Función Pública. (Publicación ESAP No. 5. Obtenido de* [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=63](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=63)
- Etecé. (2 de septiembre de 2022). *Valores*. Obtenido de Diligencia: <https://concepto.de/diligencia/>
- Feurman, A. (2002). *Los valores en las organizaciones*. Buenos Aires: ESEADE.
- Fromm, E. (1947). *Ética y psicoanálisis*. Nueva York: Holt, Rinehart and Winston Inc.
- Garza, E. (1998). *Comunicación en valores*. México D. F.: Ediciones Coyoacán.
- González Bedoya, D., & Abril Daza, J. (2018). *Ley de transparencia y acceso a la información pública colombiana y su relación con el contexto latinoamericano*. Bogotá: Universidad de la Salle. Obtenido de [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/232](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/232)
- González, L. J. (2000). *Valores Éticos para la convivencia*. Bogotá: Editorial el Buho.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Bautista Lucio, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Hurtado, A. (2018). La relación ético-política en la función pública: una aproximación teórico-conceptual. *Especialización en Gestión Pública*. Bogotá: Universidad Nacional Abierta y a Distancia, Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas –ECJP.
- Informe Anual Edelman. (24 de noviembre de 2022). *Barometer 2022*. Obtenido de El ciclo de la desconfianza: [https://www.edelman.lat/sites/g/files/aatuss296/files/2022-05/2022%20Edelman%20Trust%20Barometer\\_LATAM.%20ESP.pdf](https://www.edelman.lat/sites/g/files/aatuss296/files/2022-05/2022%20Edelman%20Trust%20Barometer_LATAM.%20ESP.pdf)
- Kumaris, A. E. (1995). *Valores para vivir: una guía práctica*. Barcelona: Prínter Industria Gráfica S.A.
- Ley 1712 (Congreso de la República 6 de Marzo de 2014).

Ley 909 (23 de septiembre de 2004 art. 19, párrafo 1).

Marrugo Cárcamo, J. Y. (2020). Aportes Teóricos de la Ética en la Administración Pública en Colombia . *Especialización en Gestión Pública* . Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD. Escuela de Ciencias Jurídicas y Políticas .

Martín, F. A. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica* . CIS.

Martínez , E., & Ramírez , J. (2008). *Régimen del servidor público. Programa administración pública territorial*. Bogotá: ESAP.

Muñoz Peña, C. A. (2015). *ABC de la Ley de Transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional*. Bogotá. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/ABC+LEY+DE+TRANSPARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>

Naessens., H. (2010). Ética pública y transparencia. *XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: Congreso internacional,*, (págs. 2113-2130). Santiago de Compostela, España.

Navarro, F. (2003). *Derecho a la información y democracia en México Concepto, historia, fronteras y avances*. Obtenido de Revista mexicana de la Comunicación: <http://www.mexicanadecomunicacion.com.mx/Tables/RMC/rmc87/derecho.html>

OCDE. (2014.). *Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2014*. Paris : Publishing. . Obtenido de <http://dx.doi.org/10.1787/9789264211636-es>

OCDE. (2019). *Informe sobre Gobernanza Pública-Colombia* . Paris : Parising.

OCDE. (2020). *OECD (2020), Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe*. Paris: Publishing. Obtenido de <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>.

OCDE. (10 de febrero de 2022). *Ocde Library*. Obtenido de Estudios Económicos de la OCDE: Colombia 2022: [https://www.oecd-ilibrary.org/economics/estudios-economicos-de-la-ocde-colombia-2022\\_991f37df-es](https://www.oecd-ilibrary.org/economics/estudios-economicos-de-la-ocde-colombia-2022_991f37df-es)

OEA. (1996). *Convención Interamericana Contra La Corrupción,*. Caracas.

OEA. (27 de octubre de 1999). *Ley 2027*. Obtenido de ESTATUTO DEL FUNCIONARIO

PUBLICO: [https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2\\_blv\\_ley\\_2027\\_sp.pdf](https://www.oas.org/juridico/spanish/mesicic2_blv_ley_2027_sp.pdf)

- Planas, E. (2000). *Valores en la empresa*. México D. F.: Editorial Trillas. .
- Presidencia de la República. (2013). *Avances de Colombia en materia de transparencia*. Bogotá.: Comunicaciones.
- Programa de Consolidación de la Ética Pública (Programa CEP). (2020). *La integridad pública, como medio para recuperar la confianza en el servicio público*. International City Management Association de México y USAID.
- Puentes, G. (2009 ). *La carrera administrativa en el marco de la Función Pública*. . Bogotá : Editorial Universidad del Rosario.
- Ramírez Ramos, A. M. (2016). Reflexiones sobre la ética en el actuar de los servidores públicos en Colombia desde 1991 hasta la actualidad”,. *trabajo de grado optar titulo de politóloga*. Bogotá: Universidad Colegio Mayor de Nuestra Señora del Rosario. Facultad De Ciencia Política Y Gob.
- Rendón , M., Villasis-Keeve, M., & Miranda Novales, M. (2016). Estadística descriptiva. *Revista Alergia*, 63(4), 397-407.
- Rico Bautista, M. P. (2017). *El principio de transparencia como lucha contra la corrupción en la contratación estatal colombiana*. . Bogotá D.C., : Universidad Católica de Colombia.
- Riffo, D., Pérez, D., Salazar, C., & Acuña, A. (juio-diciembre de 2019). ¿Qué influye en la confianza en las instituciones? Evidencia empírica para Chile. *Revista Facultad de Ciencias Económicas.*, 27(2), 83-104.
- Salnave Sanín , M., & Lizarazo Barbosa, J. (2017). *El sistema de control interno en el estado colombiano como instancia integradora de los Sistemas de gestión y control para mejorar la eficacia y efectividad de la Gestión pública a 2030”*. Bogotá: Universidad Externado.
- Sánchez, A. (. (1969). *Ética*. México D. F.: Grijalbo.
- Sentencia T-816, Expediente T-3.934.735 (Corte Constitucional 12 de Noviembre de 2013).

- Tapasco López, D., Cuesta Molina , D., Castaño Osorio , V., & Frando Rivera , D. (2011). *Transparencia en el estado colombiano ¿transparencia estatal colombiana, una verdadera utopía? ”*. Bogotá: Unilibre.
- Torres Ávila, J. (2016). *La transparencia y el buen gobierno: una perspectiva desde los derechos humanos y las obligaciones de los gobiernos locales* (Vols. JUS público, N° 11). Bogotá. D.C.: Universidad Católica de Colombia.
- Transparencia Internacional. (2020). *Índice de percepción de la corrupción*. Berlin. Obtenido de [www.transparency.org/cpi](http://www.transparency.org/cpi)
- Transparency International. (2009). *Guia de lenguaje claro contra la corrupcion*. Berlin Alemania. Obtenido de <https://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2014/10/Gu%C3%ADa-de-lenguaje-claro-sobre-lucha-contra-la-corrupci%C3%B3n.pdf>
- USAID. (abril de 2006). *Modelo de Gestión Ética para Entidades del Estado. . Fundamentos Conceptuales y Manual Metodológico*. Bogotá: Usaid.
- USAID. (2017). *Gestion ética para las entidades públicas. Manual de implementación. .* Bogotá: Impresol Ediciones Ltda.
- Younes, D. (1995). *Contenido y alcance de la reforma administrativa*. Bogotá : ESAP.

## Anexos

### Encuesta De Opinión Ciudadana

La presente encuesta es anónima y no compromete al encuestado, al encuestador ni a la administración de la Alcaldía Distrital de Barranquilla.

Los siguientes datos solo tienen propósito estadístico:

**GENERO:** M ( ) F ( ) OTRO ( ) **EDAD** ( ) Años **PROFESIÓN** ( )

En una escala de 1 a 5, donde 1 significa que la condición no se cumple y 5 se cumple a cabalidad. Califique las siguientes situaciones relacionadas con la administración pública en la Alcaldía Distrital de Barranquilla

<p><b>1. Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general</b></p>		
1.1.	¿Considera que hay igualdad de condiciones para resolver las situaciones administrativas que presentan los ciudadanos?	① ② ③ ④ ⑤
1.2.	¿Cree que los funcionarios no reciben incentivos o favores de personas o grupos que estén interesados en los servicios o procesos administrativos?	① ② ③ ④ ⑤
1.3.	¿Si conociera algún caso, estaría dispuesto a denunciar las faltas de algún funcionario de la alcaldía que vaya en contra de los derechos ciudadanos?	① ② ③ ④ ⑤
1.4.	¿En su vida personal aplica y promueve la participación y la transparencia en sus actos públicos y privados?	① ② ③ ④ ⑤
<p><b>2. Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición</b></p>		
2.1.	¿En las dependencias de la administración se le ha atendido con amabilidad, igualdad y equidad en toda ocasión?	① ② ③ ④ ⑤
2.2.	¿Ha observado si en las oficinas el trato es amable y respetuoso para todas las personas sin importar las circunstancias de la situación?	① ② ③ ④ ⑤

2.3.	¿Ha observado que los funcionarios en sus palabras, gestos y actitudes guardan el respeto y buen trato que merecen los ciudadanos?	① ② ③ ④ ⑤
2.4.	¿Considera que Ud. trata a todas las personas, sin importar su condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden, de manera amable y cortés en toda circunstancia?	① ② ③ ④ ⑤
<p><b>3. Compromiso: Ser consciente de mi rol como funcionario y estar en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mi vida cotidiana, buscando siempre mejorar su bienestar.</b></p>		
3.1.	¿Ha observado en los funcionarios una actitud positiva, trabajando de buena gana y garantizando efectividad cuando presta el servicio a los ciudadanos?	① ② ③ ④ ⑤
3.2.	¿Los funcionarios siempre escuchan y respetan las inquietudes y peticiones de un ciudadano?	① ② ③ ④ ⑤
3.3.	¿Los funcionarios tratan a las personas como los debe tratar un servidor público que representante al gobierno local?	① ② ③ ④ ⑤
3.4.	¿En su vida particular siempre ha estado dispuesto a servir y a colaborar con sus vecinos y con su comunidad?	① ② ③ ④ ⑤
<p><b>4. Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de ciudadano, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así apoyar al mejoramiento social.</b></p>		
4.1.	¿Todas las obras y actuaciones de la administración se ejecutan invirtiendo bien los recursos públicos?	① ② ③ ④ ⑤
4.2.	¿Ante algunos problemas de la comunidad y de los ciudadanos, la administración está alerta para tomar las decisiones y las acciones que son necesarias para darles solución inmediata? Nada queda para otro día	① ② ③ ④ ⑤
4.3.	¿Considera que todos los funcionarios actúan con responsabilidad ante los ciudadanos y ante los demás servidores públicos?	① ② ③ ④ ⑤
4.4.	¿En su actividad cotidiana, de acuerdo con sus obligaciones, con o sin motivo, cumple con sus funciones y sus responsabilidades?	① ② ③ ④ ⑤
<p><b>5. Justicia. Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</b></p>		
5.1.	¿Los funcionarios promueven y ejecutan políticas, programas o medidas que respetan la igualdad y la libertad de todas las comunidades o de todas las personas?	① ② ③ ④ ⑤
5.2.	¿Cuándo se ha presentado alguna situación, en la cual está Ud. involucrado, no se ha visto discriminado y siempre se le ha tenido en	① ② ③ ④ ⑤

	cuenta, pero sin desfavorecer a otras personas o a otros grupos?	
5.3.	¿Cree que en la administración distrital actúa sin odios, antipatías, caprichos, presiones hacia algún tipo de personas o grupos en especial?	① ② ③ ④ ⑤
5.4.	¿En su vida personal no ha sentido antipatía o rechazo, que afecte su comportamiento y sus relaciones, contra algún tipo de personas o de grupos sociales?	① ② ③ ④ ⑤

## ENCUESTA DE OPINIÓN A FUNCIONARIOS

La presente encuesta es anónima y no compromete al encuestado, al encuestador ni a la administración de la Alcaldía Distrital de Barranquilla

Los siguientes datos solo tienen propósito estadístico:

**GENERO:** M ( ) F ( ) OTRO ( ) **EDAD** ( ) Años **PROFESIÓN** ( )

En una escala de 1 a 5, donde 1 significa que la condición no se cumple y 5 se cumple a cabalidad. Califique las siguientes situaciones relacionadas con la administración pública en la Alcaldía Distrital de Barranquilla

<b>1. Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general</b>		
1.1.	Siempre expreso mi verdad, incluso si cometo errores, porque es humano errar, pero no es correcto encubrir los errores.	① ② ③ ④ ⑤
1.2.	Cuando doy alguna información pública lo hago de forma completa, veraz, oportuna y comprensible, utilizando los medios reservados para ello.	① ② ③ ④ ⑤
1.3.	Sin temor, revelo las faltas, delitos o violaciones de derechos cuando tengo conocimiento en razón de las funciones de mi cargo.	① ② ③ ④ ⑤
1.4.	Animo y promuevo los espacios de participación, para que los ciudadanos sean parte, en la toma de decisiones de asuntos que los afecten y tengan relación con mi labor.	① ② ③ ④ ⑤
<b>2. Respeto: 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</b>		
2.1.	Mi atención al ciudadano se caracteriza por mi amabilidad, igualdad y equidad con todas las personas y en toda situación	① ② ③ ④ ⑤

2.2.	Muestro respeto mediante mis palabras, gestos y actitudes, sin discriminar por causa de condición social, económica, religiosa, étnica o de cualquier otro orden.	① ② ③ ④ ⑤
2.3.	Todos los días tengo una actitud amable, esa es mi clave, “siempre”.	① ② ③ ④ ⑤
2.4.	Promuevo y practico el diálogo y la comprensión, sin importar que los puntos de vista y las opiniones sean distintas a las mías. Creo que siempre hay solución, hablando y escuchando al otro	① ② ③ ④ ⑤
<p><b>3. Compromiso: Soy consciente de mi rol como funcionario y estoy en disposición permanente para comprender que debo colaborar en la resolución de las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.</b></p>		
3.1.	Admito mi papel como servidor público, y reconozco el valor de los compromisos y las responsabilidades que he adquirido, como funcionario, frente a la ciudadanía y al país.	① ② ③ ④ ⑤
3.2.	Siempre estoy dispuesto a comprender a las personas. Respeto y acepto su contexto, necesidades y exigencias porque son el fundamento de mi servicio y labor.	① ② ③ ④ ⑤
3.3.	Cuando se me pide una información o una orientación, escucho, atiendo y oriento a quien necesite información o guía en algún asunto público.	① ② ③ ④ ⑤
3.4.	Cuando interrelaciono con otra persona, siempre estoy atento, sin distracciones y mirando al interesado. Así mi servicio es ágil, amable y de calidad.	① ② ③ ④ ⑤
<p><b>4. Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades correspondientes a mi condición de funcionario, de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así apoyar al mejoramiento social.</b></p>		
4.1.	Soy responsable con los recursos públicos que utilizo para cumplir con mis obligaciones. Si lo público es de todos, no se desperdicia, así sean insumos de oficina, cafetería u otros de mayor valor	① ② ③ ④ ⑤
4.2.	Procuró cumplir términos y tiempos estipulados para el logro de cada obligación laboral. A fin de cuentas, el tiempo de todos es oro.	① ② ③ ④ ⑤
4.3.	Aseguro la calidad en cada uno de los productos que entrego bajo los estándares del servicio público. No soy amigo del servicio a medias o de mala calidad.	① ② ③ ④ ⑤

4.4.	Siempre soy proactivo, comunico y propongo oportunamente propuestas innovadoras para mejorar mi labor y la de mis compañeros	①②③④⑤
<b>5. Justicia. Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.</b>		
5.1.	Tomo decisiones oportunas, informadas e imparciales sustentadas en evidencias y datos confiables.	①②③④⑤
5.2.	Considero que debo tener claras las cosas propias de mi cargo, no debo fallar en mis actuaciones por las consecuencias que se pueden derivar.	①②③④⑤
5.3.	Reconozco necesidades y condiciones de las personas y por eso tengo el compromiso de proteger los derechos de cada persona	①②③④⑤
5.4.	Mis decisiones las tomo mediante la aplicación de mecanismos de diálogo y concertación con todos los involucrados	①②③④⑤

El capítulo IV que relaciona en la tabla de contenido está en la página 96 y no en la página 100 como aparece en la numeración de la tabla

Cuando su PC le indica una concisión, debe revisar la sugerencia, y si lo considera, hacer la corrección y/ajuste pertinente

los dos tipos de encuesta más comunes son las encuestas descriptivas y las analíticas.

### **Tipos de encuesta**

#### *Tipos de encuesta según la forma de investigación*

- **Encuesta cualitativa:** La encuesta cualitativa es la que se enfoca en opiniones, puntos de vista e impresiones para describir un tema que está siendo objeto de estudio. Son menos estructuradas y su función está orientada a entender cómo piensan las personas o cuáles son sus motivaciones y actitudes frente al tema de

estudio. Sus resultados son más complejos de analizar, pero ofrecen respuestas más profundas.

- **Encuesta cuantitativa:** Las encuestas cuantitativas son las que se basan en números y datos. Son utilizadas con un enfoque más científico como medio de refutar los resultados de una encuesta cualitativa. Los resultados son más fáciles de analizar, ya que se estudian los datos estadísticos y permite sacar conclusiones.

*Tipos de encuesta según objetivos*

- **Encuesta descriptiva:** Su objetivo es obtener información sobre una situación presente. Es decir, buscan obtener datos relevantes sobre las actitudes o problemas de la población en el momento en el que se realiza la encuesta.
- **Encuesta analítica:** En este caso, las encuestas analíticas no buscan describir un problema actual, sino estudiarlo y analizarlo para encontrar una solución.

*Tipos de encuesta según el medio de captura*

- **Personal:** Las tradicionales encuestas cara a cara. Son habituales en zonas donde no hay conexión telefónica o de Internet, como zonas rurales remotas. También se utilizan cuando se necesita de un registro físico tanto para su cumplimiento como para su estudio. En este caso el encuestador toma nota de las respuestas.
- **Telefónica:** Este tipo de encuesta se realiza a través de una llamada telefónica, durante la que el encuestador deberá ir anotando las respuestas del encuestado.
- **Encuesta por correo:** En las encuestas por correo, el encuestador hace llegar el documento con las preguntas al encuestado por medio postal para que sea respondido y, una vez completado, se debe regresar al remitente por el mismo medio.
- **Encuesta online o web:** En este caso se utiliza una página web como medio de distribución de la encuesta. De todos los tipos de encuesta por medio de captura, estas son las más económicas y también la que más respuestas capturan.
- **Encuesta en *focus groups*:** Este tipo de encuestas se utilizan para observar el comportamiento de un grupo de personas en un entorno interactivo. Los **focus group** son muy utilizados para hallar respuestas a productos o servicios nuevos.

*Tipos de encuesta según las preguntas*

- **Encuestas de pregunta abierta:** Las respuestas no están limitadas a un número de opciones, sino que se le pide al encuestado que responda con total libertad. Esto posibilita la obtención de respuestas más profundas, sobre el por qué y el cómo de un tema concreto. También posibilita el obtener respuestas que no se habían tomado en cuenta al realizar los formularios, con lo que se puede crear relaciones con otras variables y respuestas.
- **Encuesta de pregunta cerrada:** En este tipo de encuesta el encuestado debe escoger entre una de las opciones de respuesta que se le ofrecen. Se obtienen resultados más sencillos de cuantificar y más uniformes. Su mayor problema es no ofrecer todas las respuestas necesarias, algo que se puede evitar añadiendo la opción “otros”.