



GOBIERNO  
DE COLOMBIA



DNP DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN

Departamento Nacional de Planeación

[www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)

**El rol del servidor  
público frente a los  
derechos y  
deberes de los  
ciudadanos.**

***“Somos lo que hacemos  
día a día, de modo que la  
excelencia no es un acto  
sino un habito”***

***Aristóteles***



**DNP** DEPARTAMENTO  
NACIONAL  
DE PLANEACIÓN

# AGENDA

1. **Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano, contexto del servicio.**
2. **El servidor público y el servicio al ciudadano.**
3. **Valores del servicio público.**
4. **Comunicación.**
5. **¿A dónde queremos llegar?**



# 1. Política Nacional de eficiencia administrativa al Servicio del Ciudadano. Conpes 3785/2013.

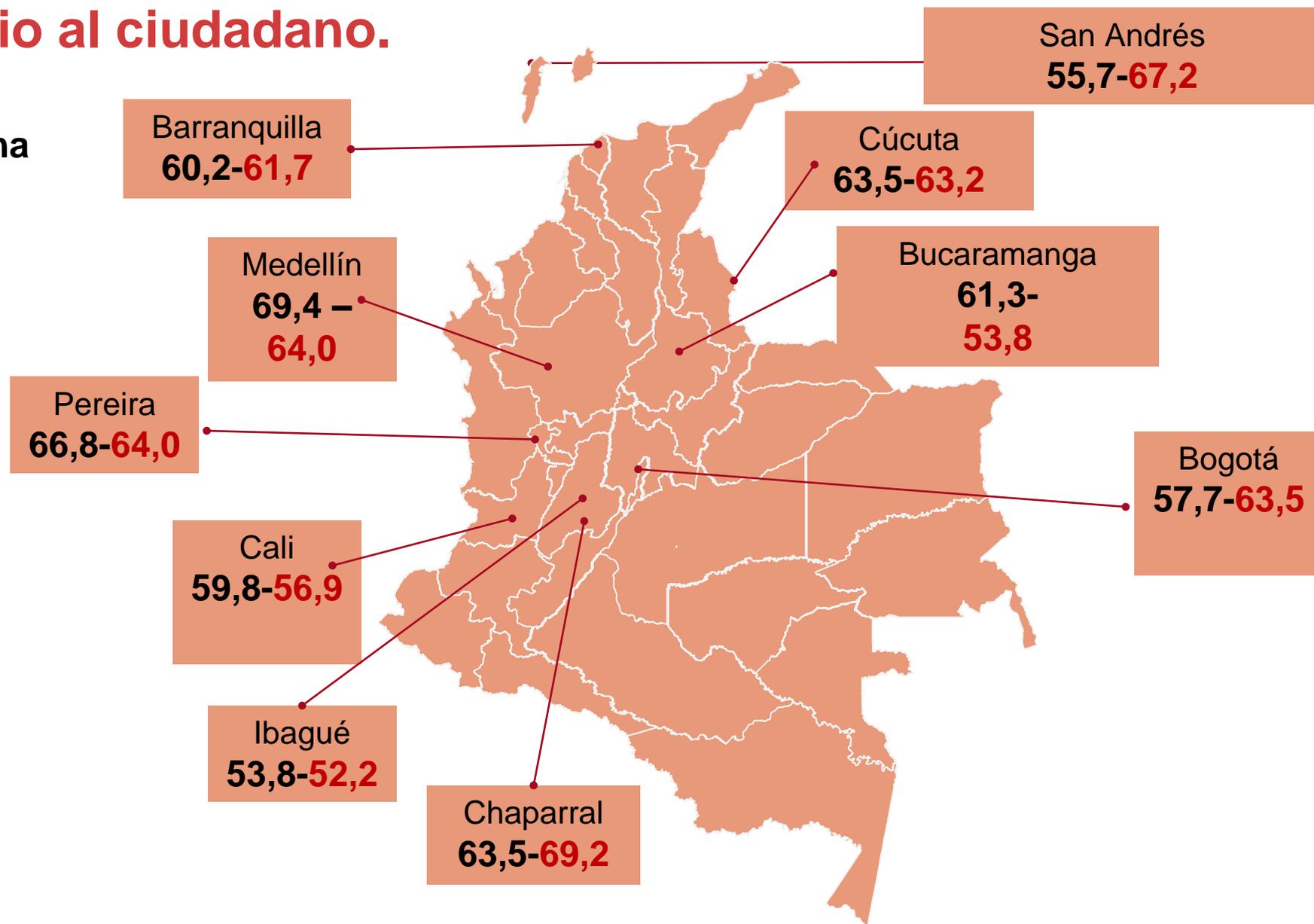


# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

## Índice de percepción ciudadana 2018

El **ÍNDICE DE PERCEPCIÓN (IP)** mide la imagen que comunica la entidad a través de su interrelación con los ciudadanos.

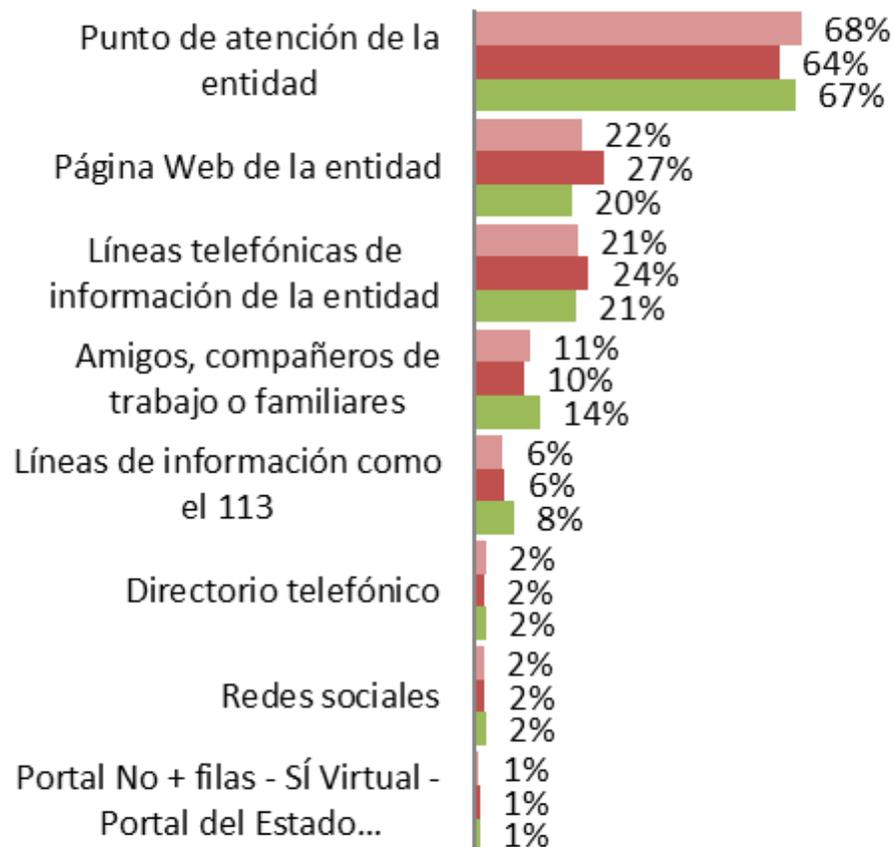
Escala de 0 a 100, si se acerca a 100 el índice se interpreta como **PERCEPCIÓN POSITIVA** y si se acerca a 0, será **PERCEPCIÓN NEGATIVA**.  
Datos 2016-2018



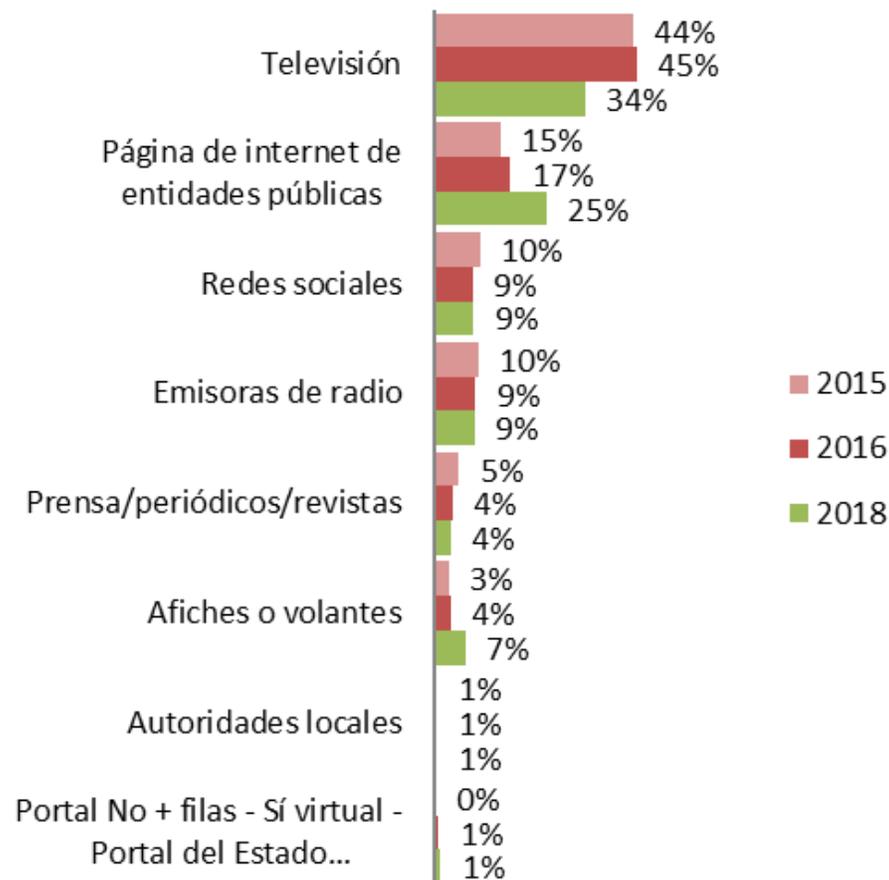
# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

## Preferencias de canales

### Alternativas utilizadas para buscar información.



### Medio preferido para recibir información



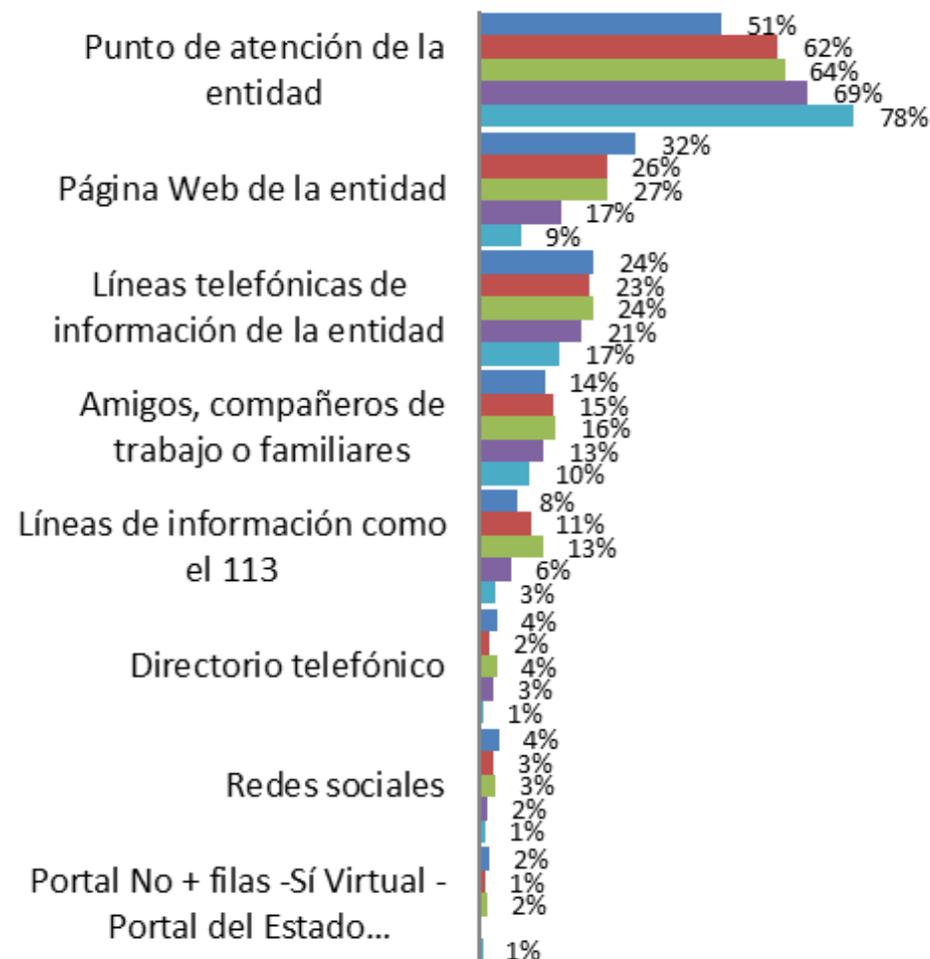
Fuente: Encuesta de percepción ciudadana DNP, 2018.



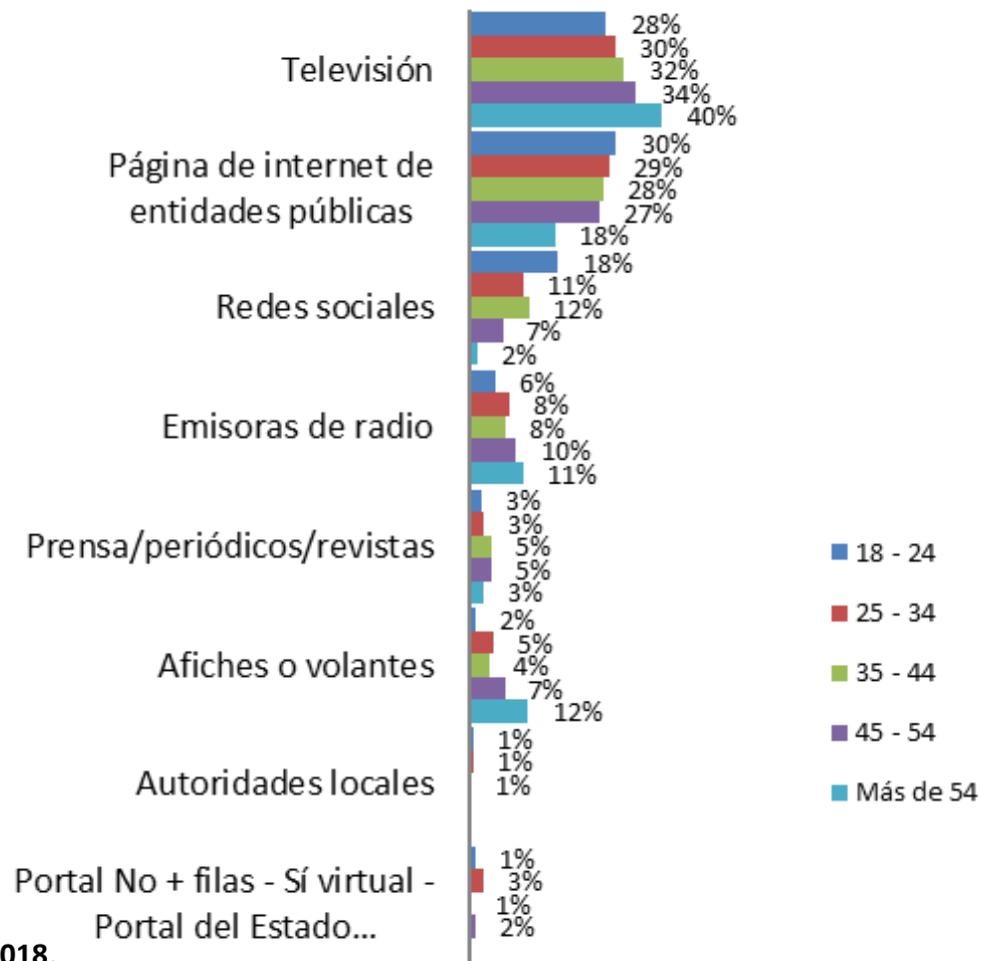
# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

## Preferencias de canales

Alternativas utilizadas para buscar información.



Medio preferido para recibir información

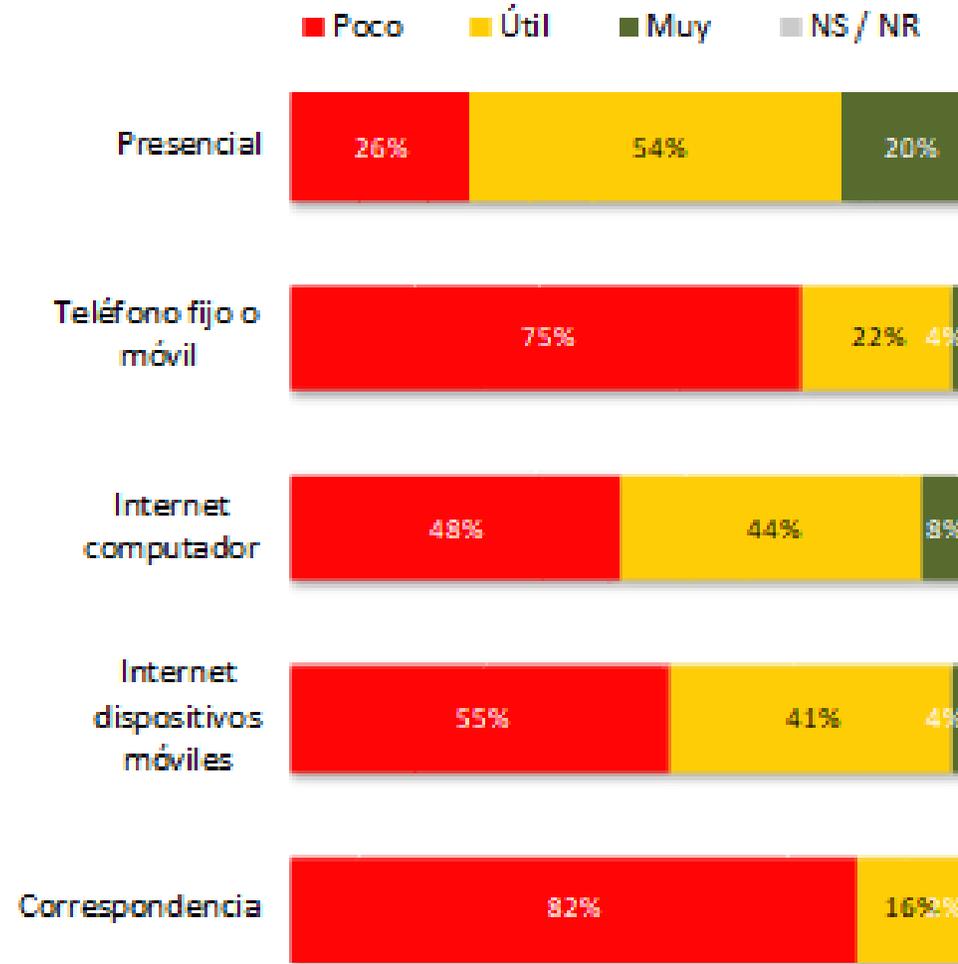


Fuente: Encuesta de percepción ciudadana DNP, 2018.

# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

## Preferencias de canales.

¿Qué tan ÚTIL es realizar trámites y servicios a través de...?

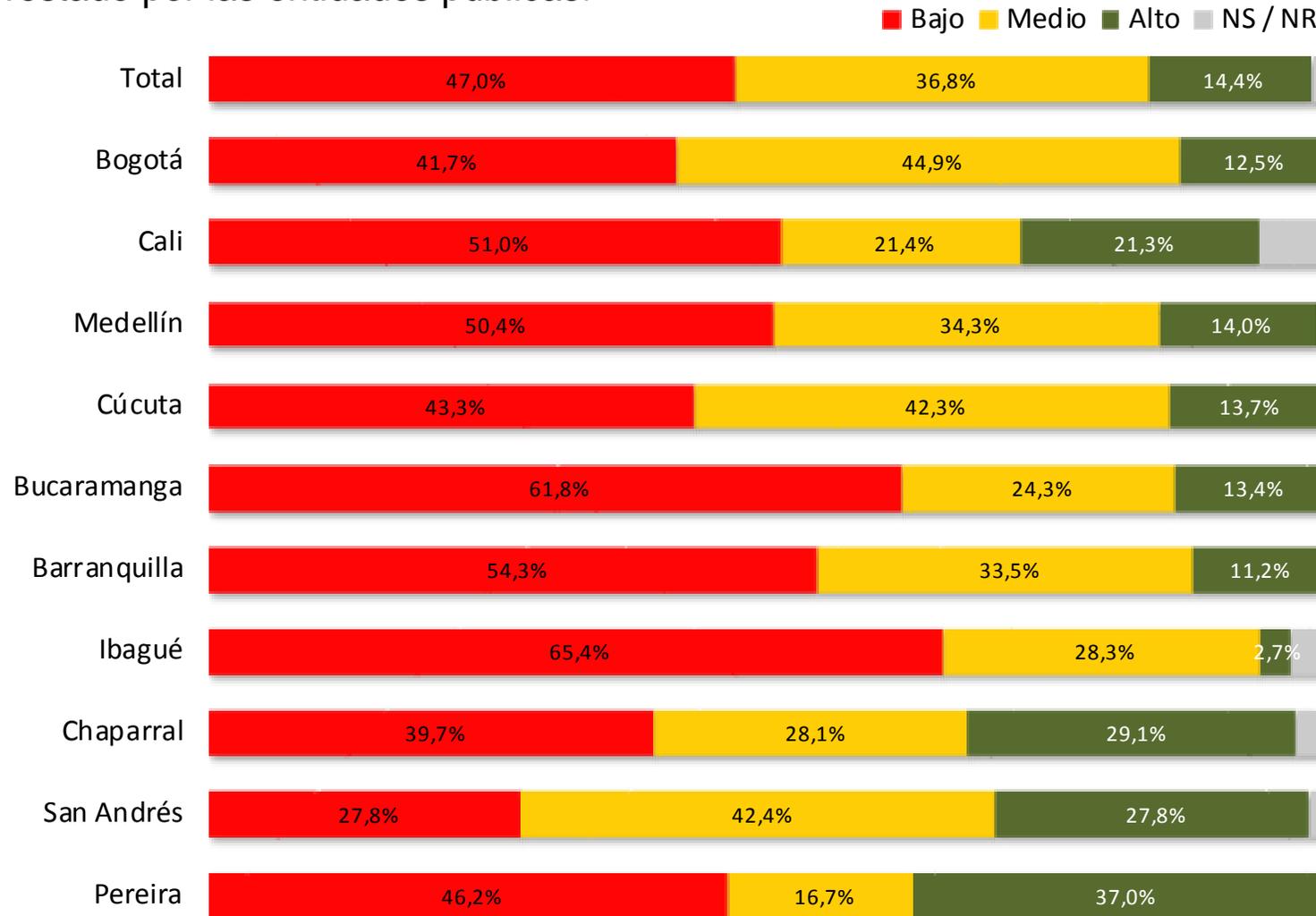


Fuente: Encuesta de percepción ciudadana DNP, 2018.

# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

En una escala de 1 a 10 donde uno 1 es MUY MALO y 10 EXCELENTE, por favor califique cada uno de los siguientes aspectos del servicio prestado por las entidades públicas.

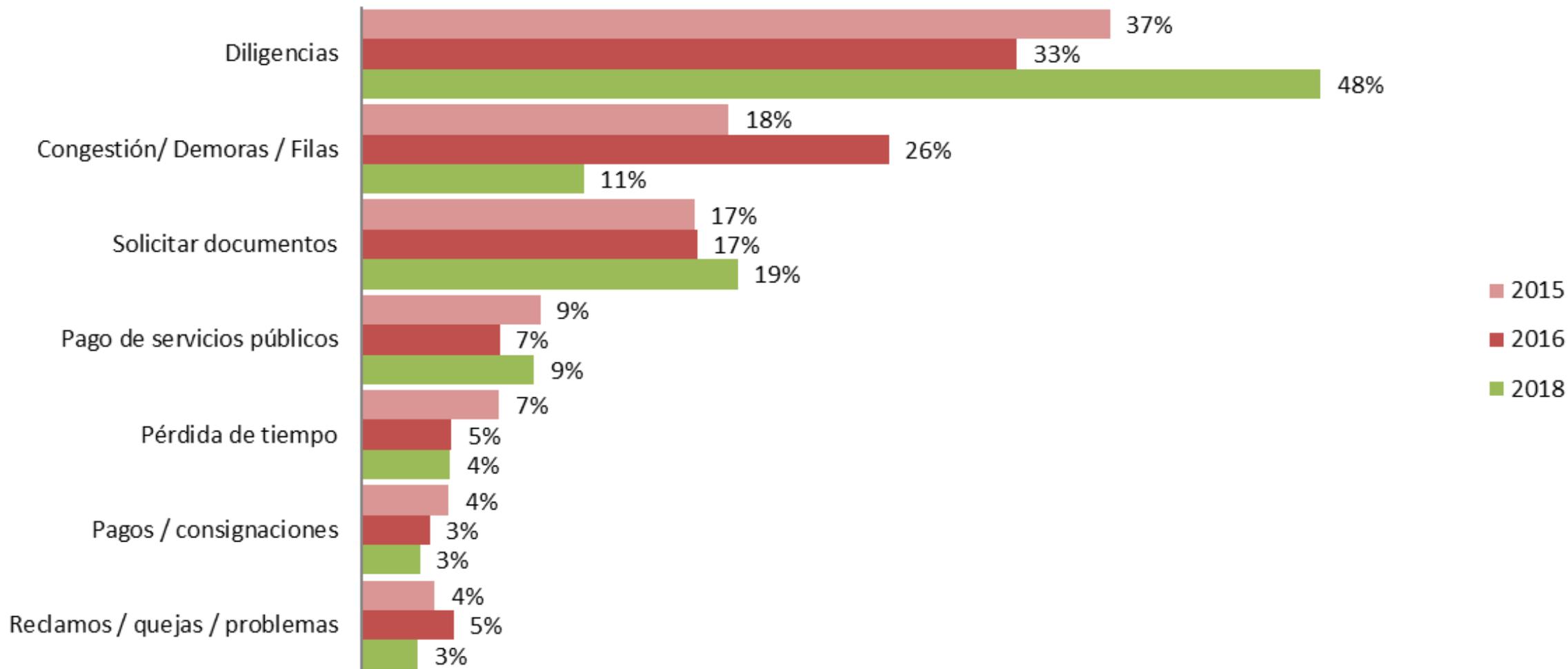
**Amabilidad de la persona de que lo atiende.**



Fuente: Encuesta de percepción ciudadana DNP, 2018.

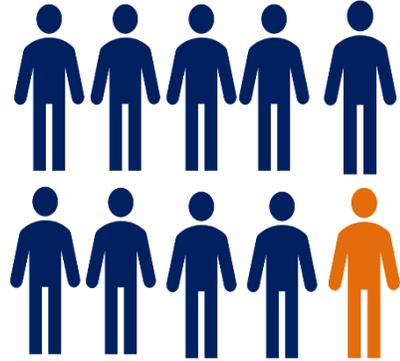
# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

¿Que es lo primero que viene a su mente cuando le mencionan la palabra trámite o servicio?



# 1. Contexto del servicio al ciudadano

## Lenguaje Claro.



**9** de cada **10** colombianos consideran que el Estado **NO** se comunica de manera clara.



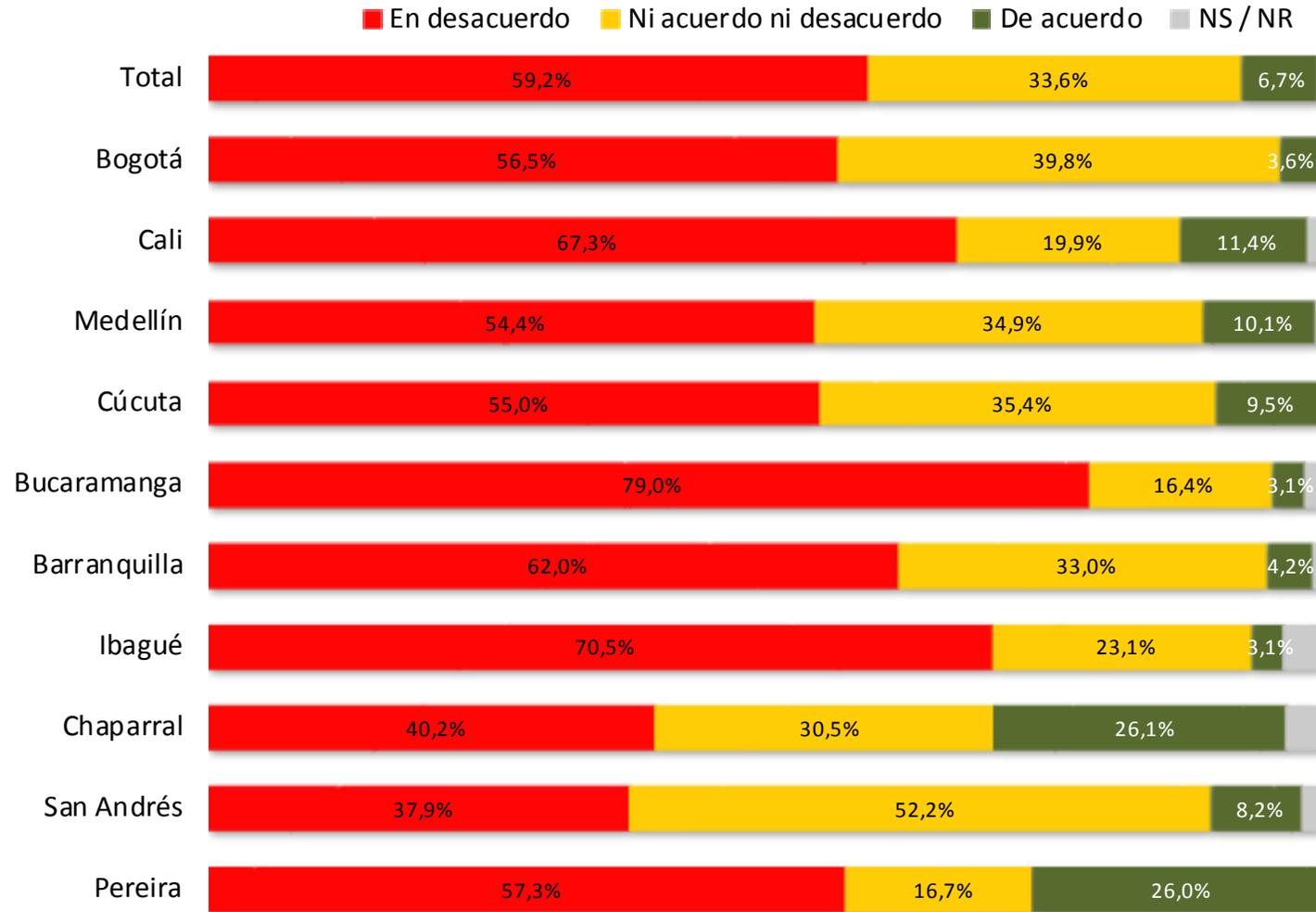
Los ciudadanos califican en **4,8** la claridad de las respuestas recibidas.

Fuente: Encuesta de percepción ciudadana DNP, 2018.

# 1. Contexto del servicio al ciudadano.

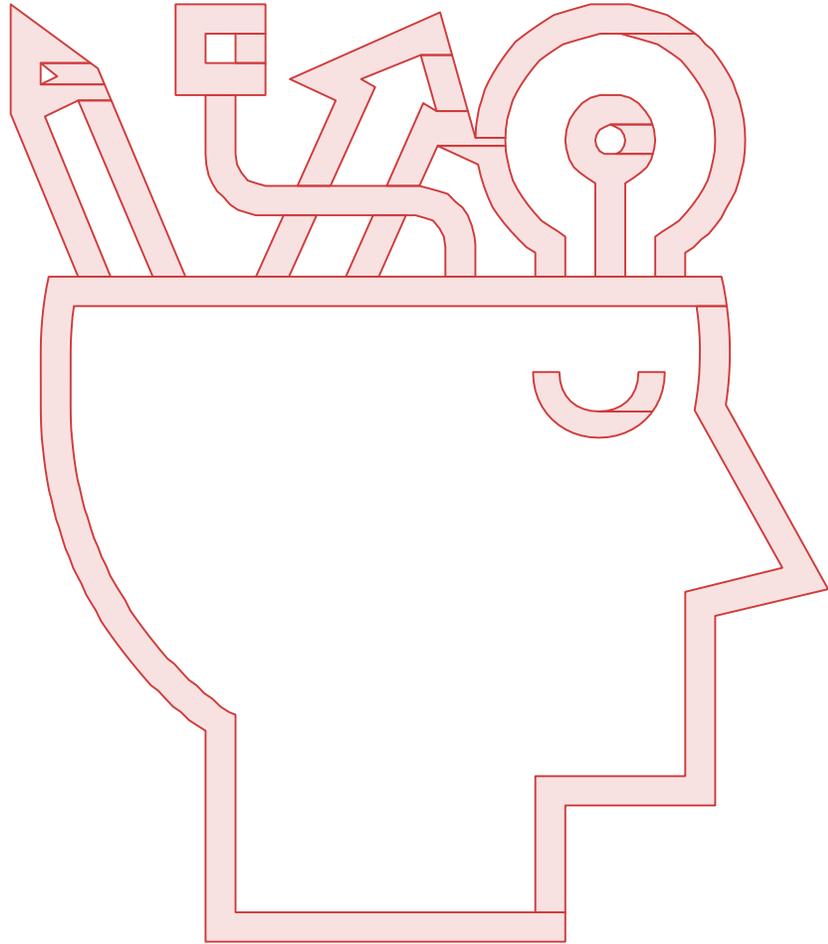
En una escala de 10 puntos, donde uno 1 es TOTALMENTE EN DESACUERDO y 10 TOTALMENTE DE ACUERDO, según su experiencia, ¿cómo califica cada una de las siguientes frases referentes a las entidades públicas?

**Confía en los  
funcionarios frente a  
los requerimientos.**



## 2. El servidor público y el servicio al ciudadano.

### Un nuevo ciudadano en el siglo XXI.



- Más formado y educado.
- Más informado.
- Más protegido por leyes y normas (Enfoque de derechos).
- Es mucho más asertivo y expresivo para reclamar y exigir.
- Accede y nos conoce utilizando las nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

## 2. Finalidad del Estado Colombiano.

Artículo 2 de la Constitución Política:

Son fines esenciales del Estado: **SERVIR A LA COMUNIDAD**, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. **Las autoridades de la República** están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.



## 2. ¿Quiénes son las autoridades de la República?

En concordancia con el artículo 2 de la Ley 1437 de 2011, las autoridades son “...**todos los organismos y entidades que conforman las ramas del poder público** en sus distintos órdenes, sectores y niveles, a los **órganos autónomos e independientes del Estado** y a los **particulares, cuando cumplan funciones administrativas**”.

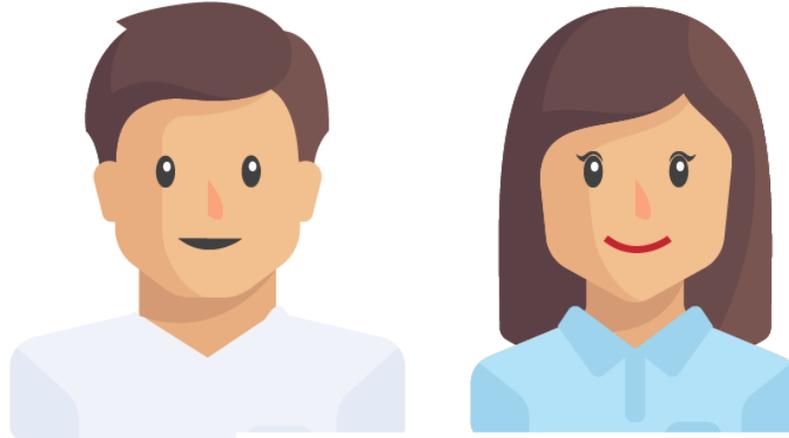
Las autoridades se encuentran clasificadas en los distintos poderes del Estado, con sus respectivas naturalezas, funciones y cobertura, tanto a nivel central como descentralizado. A través de ellas, se persigue el **BIEN COMÚN**.



## 2. El servidor público.

Las autoridades requieren de servidores, clasificados en distintas categorías y vinculados dentro de un régimen específico.

Los servidores **son los que permiten materializar la finalidad del Estado**, con su vocación, compromiso, desempeño y profesionalidad.



Según el artículo 123 de la Constitución Política de Colombia, “Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades Descentralizadas territorialmente y por servicios...”

Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad”.

## 2. Competencias del servidor público.

Competencias comunes vigentes para todo servidor público. Decreto 2539 de 2005

Orientación a resultados.

Orientación al usuario y/o ciudadano.

Transparencia.

Compromiso con la organización.

Aprendizaje continuo.

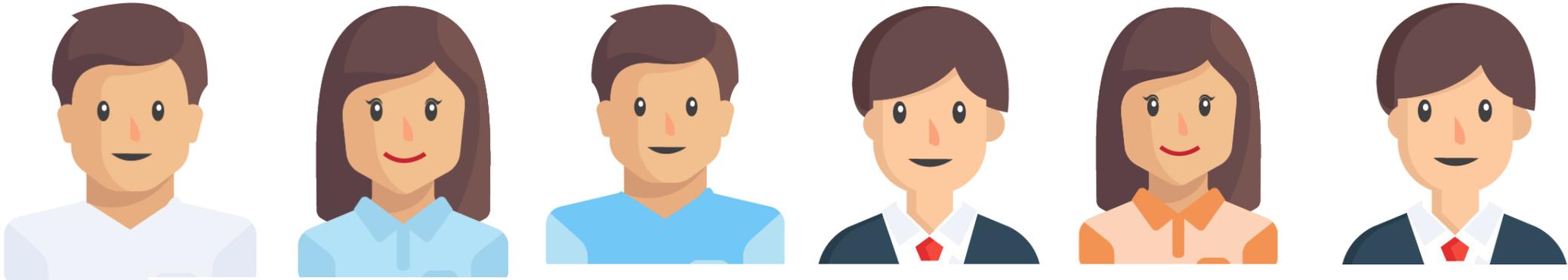
Trabajo en equipo y colaboración.

Creatividad e innovación.



## 2. Decreto 2539 de 2005.

Esta norma genera la exigencia de todo servidor del Estado de apersonarse de la solución de los problemas y necesidades de la población a la cual sirve la entidad, dentro de una visión compartida al interior de la misma y como parte de la cultura del servicio, **que debe vivirse cotidianamente desde la primera autoridad administrativa y la alta dirección hasta el funcionario que atiende al público en forma directa.**



## 2. ¿Qué espera el ciudadano del servidor?

El ciudadano siempre espera lo mejor cuando interactúa por algún canal en procura de ser atendido.

Que se respeten sus derechos.

Cumplimiento en lo que se le promete o le corresponde.

Que pueda acceder al servicio sin restricciones ni barreras.

Recibir orientación.

Sus expectativas normalmente se centran en:

Ser respetado en su dignidad. (Recíproco)

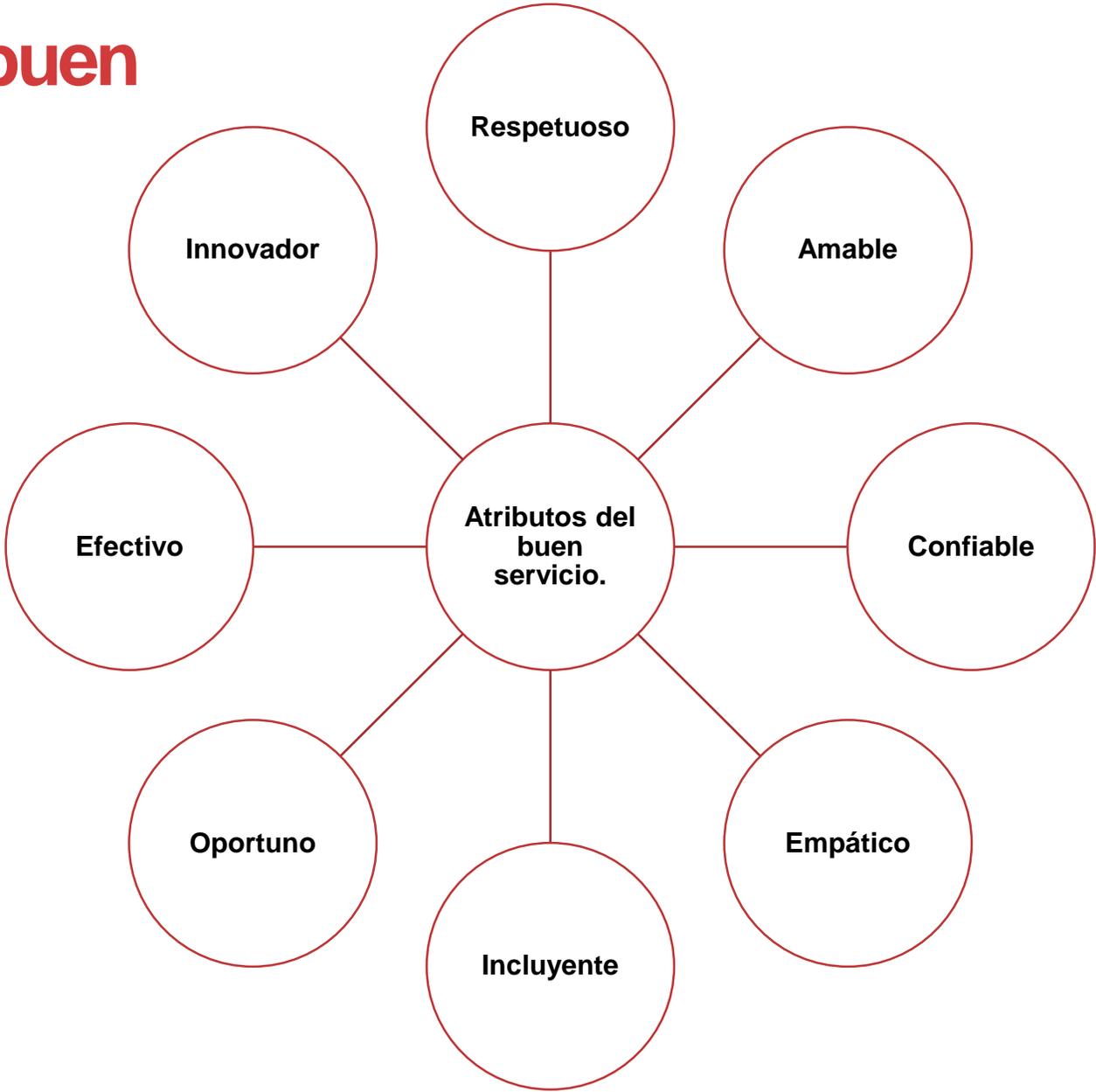
Atención de PQRSD.

Considerar su condición específica.

Trato digno sin discriminación alguna.



# 2. Atributos del buen servicio.



La función de servicio que desempeña el funcionario público es un conjunto de actividades y acciones que buscan responder a las necesidades concretas de una persona o de una comunidad.

El ideal es que todos los ciudadanos seamos servidores públicos, pero quienes trabajamos con el Estado tenemos una responsabilidad superior a la de los demás colombianos.

El ejercicio de la función pública no debe entenderse como una forma de resolver un problema de subsistencia, de tener un salario, sino como una vocación.



## El privilegio de servir a Los demás.

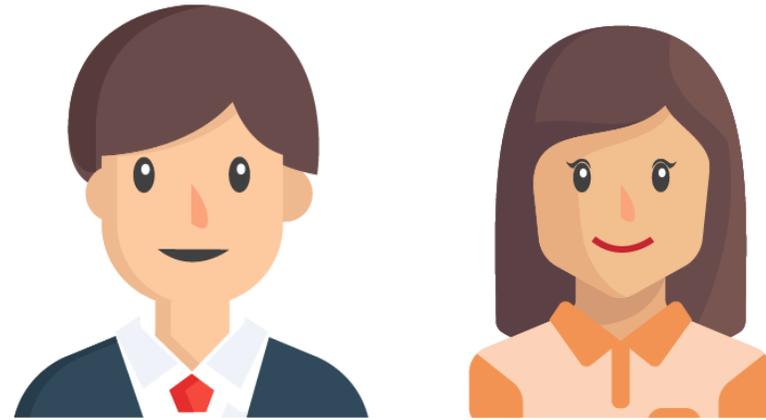
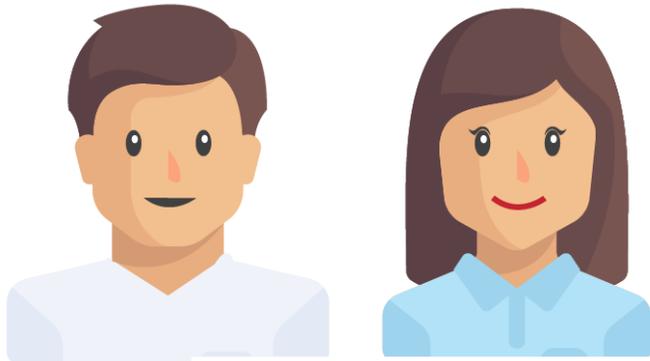


El ciudadano — servidor debe estar dotado de unos principios y valores que orientan su comportamiento íntegro, tanto en el plano personal como en su condición de ciudadano y de funcionario público.

Su ejemplo debe convertirse en un referente de comportamiento por cuanto su conducta es el espejo en el que se reflejan los ciudadanos.



- ✓ El servidor público que asume que su razón de ser es la entrega a los demás, construye una barrera que impide el acceso de actos de corrupción.



- ✓ Solo es posible construir entusiasmo y amor por las instituciones si ellas son administradas por servidores íntegros. Ese entusiasmo sí es posible.

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

Ser servidor público implica y requiere un comportamiento especial, un deber-ser particular, una manera específica de actuar bajo el sentido de lo público. No es cualquier cosa.



### 3. Valores del servicio público. Código de integridad.

Es indispensable que los ciudadanos, los servidores y las organizaciones públicas se comprometan activamente con la integridad en sus actuaciones diarias.



# 4. Comunicación y asertividad.



1. EMOCIÓN

2. GESTOS

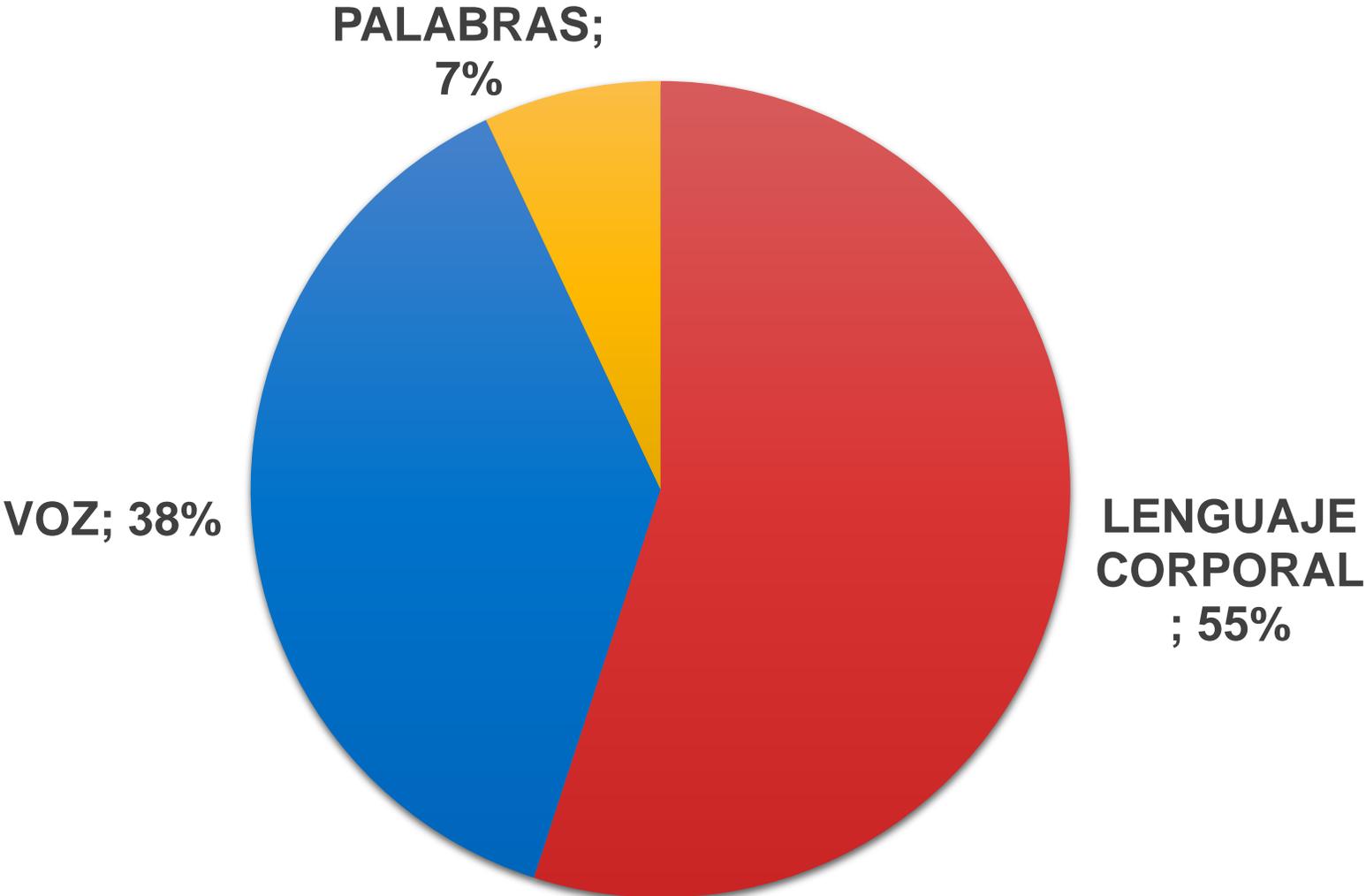
3. RACIONAL

4. PALABRAS

00:00



# 4. Proceso comunicativo.



# EMOCIONES Y EXPRESIONES FACIALES.



Tristeza



Enfado



Alegría



Desprecio



Miedo



Asco



Sorpresa

# EL PODER DE LA MIRADA.

**Los ojos son la principal puerta de entrada y también de salida del alma y la mente de las personas.**



# LENGUAJE CORPORAL.

## LA POSTURA



# LENGUAJE CORPORAL

## GESTOS CON LAS MANOS

### “EL APRETÓN”



# LENGUAJE CORPORAL.



**Cordialidad y buena voluntad, pero...**

# LENGUAJE CORPORAL.



**Mostrar la palma de las manos**

**En nuestro rol como**

**SERVIDORES PÚBLICOS.**

**Y en relación con**

**EL SERVICIO**





**RECONOZCA SU VALOR!!!**  
Sus relaciones serán tan  
saludables como lo es  
usted.



**QUITE SU MIRADA  
DEL ESPEJO.** Los únicos  
que serán  
verdaderamente felices  
son aquellos que hayan buscado  
y encontrado cómo **SERVIR.**



**Haga por los demás lo que  
ellos no pueden hacer por sí  
mismos.**



## **ESCUCHE CON EL CORAZÓN.**

**Ponga a la persona en  
primer lugar  
Escuche con dinamismo  
Escuche para poder  
entender**



**SEA EL PRIMERO EN AYUDAR**  
Sea el primero en ofrecer sus  
servicios, su ayuda o  
simplemente tender una  
mano.



## **DÉ SIN CONDICIONES**

**A mayor nivel de apoyo que  
demos a los demás, mayor  
bienestar personal  
experimentamos.**



## 5. ¿A dónde queremos llegar?

- ✓ A que los ciudadanos nos vean como sus **aliados**, sin ningún tipo de favoritismo o discriminación.
- ✓ A que seamos creíbles, pero sobre todo, **confiables**, cumpliendo nuestra labor con la diligencia, la eficiencia y la actitud que esperaríamos de nosotros si estuviéramos del otro lado de la fila o punto de atención. **Queremos llegar a ser un modelo a seguir para la sociedad.**

**GRACIAS**

**“Somos ciudadanos trabajando para ciudadanos”**