



DESPACHO DEL SEÑOR  
GOBERNADOR

OFICINA DE CONTROL  
INTERNO DE GESTIÓN

**BOLETÍN No. 01 de 2016**

## ¿QUE ES LA ATENCIÓN AL CIUDADANO?

La estrategia de atención al ciudadano, propende por que las entidades, a través de sus servidores públicos, garanticen el derecho de la ciudadanía a un servicio digno, efectivo, de calidad y oportuno que le permita, ejercer sus derechos, cumplir sus obligaciones, satisfacer sus necesidades, garantizar su bienestar individual y colectivo y mejorar la calidad de vida.



**Los servidores públicos están  
al servicio del Estado y de la  
Comunidad.**

Art. 123 de la Constitución Política de Colombia

## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tiene la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública (Ley 489 de 1998).

**Participación Ciudadana.** Participar es ejercer poder, es actuar e intervenir en sociedad, es interactuar en la vida social, política, económica y cultural. No solo es informarse, opinar o sentirse consultado frente a alguna situación; es poder:

- Plantear problemas
- Gestionar propuestas y proyectos
- Controlar procesos
- Intervenir en las decisiones que sobre la vida social se toman



## PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Uno de los fines esenciales del Estado es facilitar la participación de todos, en las decisiones que los afectan, respetando el derecho fundamental de la igualdad, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. (Constitución Política de Colombia, Arts. 2 y 13)

## LEY DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN

*Toda información en posesión, bajo control o custodia del Estado es pública y no podrá ser reservada o confidencial, salvo que esté contemplada en la ley o en la Constitución y que sean acordes con los principios de una sociedad democrática.*

*Artículo 2o Ley 1712 de 2014*

La garantía del derecho de acceso a la Información, implica.

- La obligación de divulgar proactivamente la información pública a través de medios físicos y electrónicos.
- Responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y accesible a las solicitudes de acceso a la información.
- La obligación de producir o capturar la información pública.



La entidad debe divulgar cuáles son los canales dispuestos para el recibo de las peticiones con la descripción de los horarios y la información que considere relevante para orientar al ciudadano, en condiciones de igualdad, incluyendo las personas que tienen especial protección constitucional, como aquellas con algún tipo de discapacidad o grupos étnicos y culturales que se comunican en un lengua diferente.

## LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA CIUDADANÍA, COMO PROCESO PERMANENTE, PROPONE:

**Mejorar** los atributos de la información que se entrega a los ciudadanos, procurando que sea comprensible, actualizada, oportuna, disponible y completa.

**Fomentar el diálogo** y la retroalimentación entre la Gobernación de Casanare y los ciudadanos, donde es valioso informar; pero también explicar y justificar la gestión pública.

**Gestar** hábitos institucionales permanentes de Rendición de Cuentas en la Gobernación de Casanare y premiar las iniciativas ciudadanas de petición de cuentas a la Administración Pública .



INFORMACIÓN

DIÁLOGO

INCENTIVOS

## NO ES un óptimo proceso de Rendición de Cuentas

**NO ES** transmisión unilateral de información, pues se convierte así, en publicidad.

**NO ES** un evento o reunión de momento, por el contrario implica varias acciones y espacios de comunicación para la interlocución.

**NO ES** tratar de mostrar solamente **los** aciertos, se debe hablar sobre errores y limitaciones para cumplir las responsabilidades

## HERRAMIENTAS QUE IMPULSAN LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

- Estrategia Gobierno en Línea
- Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano.
- Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014).
- Regulación el Derecho Fundamental de Petición (Ley 1755 de 2015).
- Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011).
- Ley General de Archivo (Ley 594 de 2000).

## LOS RETOS

Mejorar la calidad, el acceso a los trámites y servicios de la Entidad y la satisfacción de los ciudadanos, requiere:

- Lograr que la Información sea identificada, gestionada, clasificada, organizada y conservada (Ley General de Archivo).
- Caracterizar ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Atender consulta y brindar soporte en línea para la solución de problemas.
- Identificar el nivel de participación ciudadana en la gestión de la entidad e impulsarla.
- Dotar las dependencias encargadas de PQRSD con un sistema de registro y el mecanismos de seguimiento a la respuesta.



**Un servidor público dispuesto a servir, de forma eficaz, eficiente y transparente en el desempeño de su labor.**