

**OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO
BOLETÍN JURÍDICO DISCIPLINARIO
No. 001 FEBRERO 2025**

LA ATENCION AL CIUDADANO EN EL SERVICIO PUBLICO

El artículo 209 de la Constitución Política de Colombia, establece de forma expresa los principios de la función pública en nuestro país, principios que han tenido un gran desarrollo legislativo y jurisprudencial en tanto inspiran el “estado social y de derecho” concebido como una forma de gobierno en la que **la participación ciudadana** es pilar fundamental para su sostenimiento y legitimidad.

Por lo que es objeto y fin constitucional el que la función administrativa este “**al servicio de los intereses generales**” y deba desarrollarse “*con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.*”

Ahora bien, concordante con lo anterior el artículo 123 de la CP señala:

“ARTICULO 123. 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; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio. (Negrilla fuera de texto original)

Y en el desarrollo legislativo encontramos que el artículo 1 de la Ley 909 de 2004 norma que regula el sistema de empleo público, establece:

ARTICULO 1º. ...

Quienes prestan servicios personales remunerados, con vinculación legal y reglamentaria, en los organismos y entidades de la administración pública, conforman la función pública. En desarrollo de sus funciones y en el cumplimiento de sus diferentes cometidos, la función pública asegurará la

**atención y satisfacción de los intereses generales
de la comunidad.** (Negrilla fuera de texto original)

Y continúa señalando en su artículo 2º:

ARTICULO 2: “Principios de la función pública.

1. La función pública se desarrolla teniendo en cuenta los principios constitucionales de igualdad, mérito, moralidad, eficacia, economía, imparcialidad, transparencia, celeridad y publicidad”.

Principios estos que fueron decantados por la Corte Constitucional en sentencia C-563 de 1998, Magistrados Ponentes Dr. Antonio Barrera Carbonell y Dr. Carlos Gaviria Díaz, en la que definió que es la función pública en sentido amplio y restringido al señalar:

“C-563 de 1998

***En sentido amplio la noción de función pública** atañe al conjunto de las actividades que realiza el Estado, a través de los órganos de las ramas del poder público, de los órganos autónomos e independientes, (art. 113) y de las demás entidades o agencias públicas, en orden a alcanzar sus diferentes fines. **En un sentido restringido se habla de función pública**, referida al conjunto de principios y reglas que se aplican a quienes tienen vínculo laboral subordinado con los distintos organismos del Estado. Por lo mismo, empleado, funcionario o trabajador es el servidor público que esta investido regularmente de una función, que desarrolla dentro del radio de competencia que le asigna la Constitución, la ley o el reglamento. (Negrilla Fuera de Texto original)*

LA ATENCION AL CIUDADANO COMO FUNCION PUBLICA

De la definición de función pública en sentido estricto, se extrae entonces que la **ATENCIÓN AL CIUDADANO**, es una de las principales formas de efectivizar el cumplimiento de los fines del estado y por ende su cumplimiento debe ceñirse a sus postulados y es este el motivo por el que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para garantizar su adecuado cumplimiento, razón de ser del régimen disciplinario cuyo objeto lo define el artículo 23 de la ley 1952 de 2019, modificada por la ley 2094 de 2021 o CODIGO GENERAL DISCIPLINARIO C.G.D, cuando señala:

“LA FUNCIÓN PÚBLICA

ARTÍCULO 23. GARANTÍA DE LA FUNCIÓN PÚBLICA. *Con el fin de salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y*

eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, el sujeto disciplinable ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones y acatará el régimen de inhabilidades, incompatibilidades,

impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las leyes.”

Norma que aterriza su fin específico a garantizar el cumplimiento de los fines del estado, considerando que por esta vía el sujeto que la ejerce, participa o colabora en la realización de las funciones y sus cometidos, independientemente de si dichas funciones se ejerzan en forma temporal o permanente, porque las normas de la Constitución regulan ambos tipos de situaciones, como se deduce de la armonizada interpretación de los Artículos 123, 131, 210, 246 y 365 de la CP.

Entonces, si la función pública se materializa por la acción de los funcionarios públicos, es a estos a quienes concierne el satisfacer la búsqueda del bienestar general y público por sobre el particular, lo que solamente se consigue si el desempeño de sus funciones de lleva a cabo de forma responsable, honesta, diligente, eficiente e imparcial, absteniéndose de incurrir en actos u omisiones que causen la suspensión o perturbación injustificada de los servicios a cargo del estado o que implique abuso o extralimitación de funciones.

Y es ahí donde el régimen disciplinario limita el actuar de todo servidor público, en tanto establece como contravención al mismo, cualquier vulneración a los anteriores principios o prohibiciones, al encuadrar como FALTA DISCIPLINARIA, las situaciones que afecten el fin primordial de su existencia, tal como lo establece en su artículo 26 el C.G.D así:

“ARTÍCULO 26. LA FALTA DISCIPLINARIA. Constituye falta disciplinaria y, por lo tanto, da lugar a la imposición de la sanción disciplinaria correspondiente la incursión en cualquiera de las conductas previstas en este código que conlleven incumplimiento de deberes, extralimitación en el ejercicio de derechos y funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses, sin estar amparado por cualquiera de las causales de exclusión de responsabilidad contempladas en esta ley”

“ARTICULO 38. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

“(…)

7. Tratar con respeto, imparcialidad y rectitud a las personas con que tenga relación por razón del servicio

RECOMENDACIONES

Conforme lo anterior, es dable concluir que:

Edificio Liévano
Calle 11 No. 8 -17
Código Postal: 111711
Tel. 3387000 - 3820660
Información Línea 195
www.gobiernobogota.gov.co

1. Es un deber de todo servidor publico el atender al ciudadano, conforme los principios que rodean el ejercicio de la funciona pública.
2. Siendo los funcionarios públicos la cara de la administración frente a la ciudadanía, se recomienda que la atención que a ésta se proporcione, sea respetuosa, clara y oportuna.
3. El funcionario público debe atender las inquietudes del ciudadano, respetando los derechos que, como persona, le son inherentes.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "Humberto Duarte Garcia".

HUMBERTO DUARTE GARCIA
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

Elaboro: Maria Deisy Garcia – Profesional Universitario 219-15
Revisó: Claudia Constanza Salamanca Abogada Especializada 222-24
Elizabeth Pérez M Profesional Universitario 219-18
Aprobó/revisó. Humberto Duarte García