

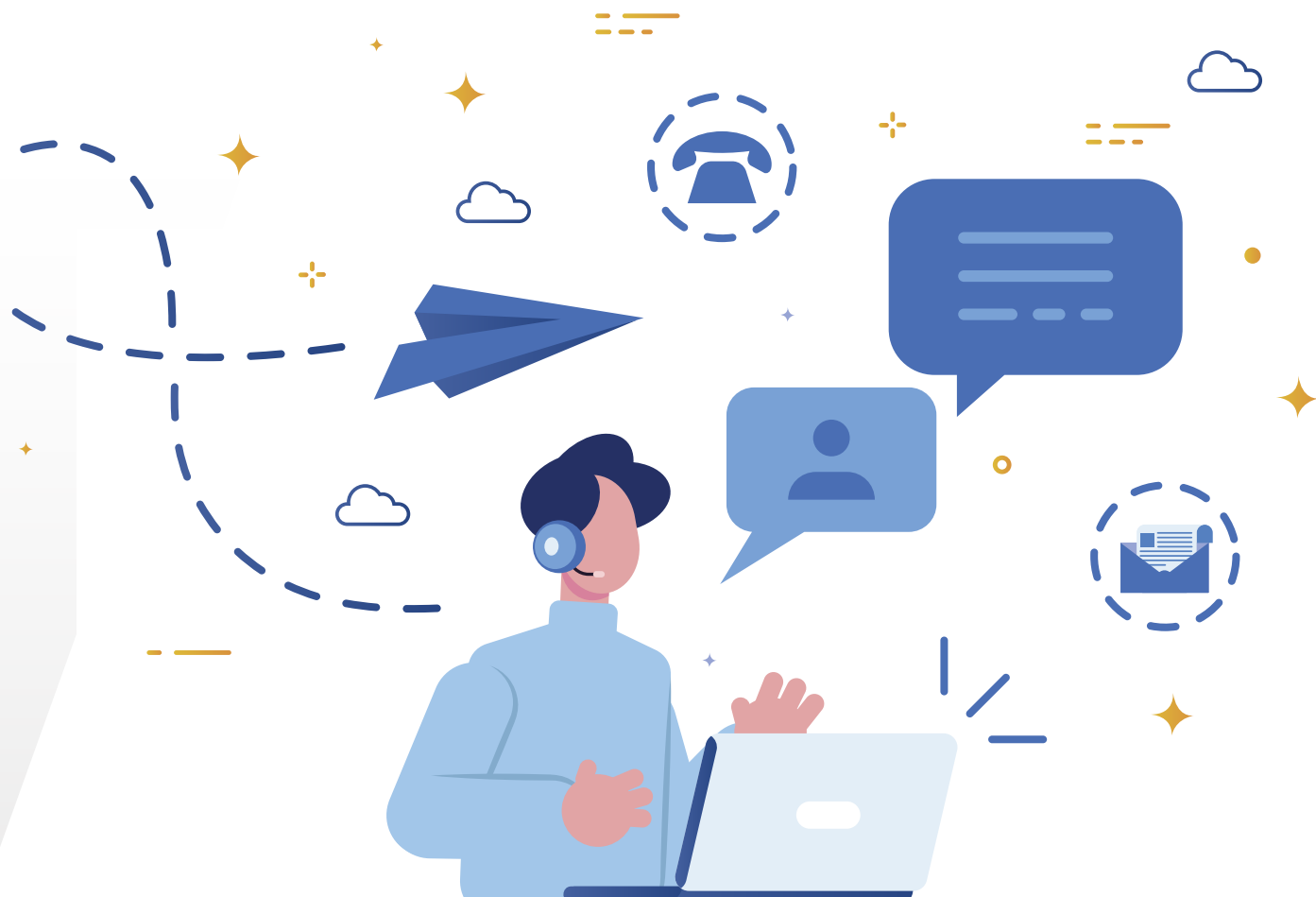


CNSC

COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL

Igualdad, Mérito y Oportunidad

PARTICIPACIÓN CIUDADANA
COMISIÓN NACIONAL
DEL SERVICIO CIVIL



GRUPO DE ATENCIÓN A PQR Y ORIENTACIÓN AL CIUDADANO

Elaborado por:

EDILMA POLANIA ZAMORA

Coordinadora del Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

CAROLINA LINARES GONZÁLEZ

Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

LUZ ADRIANA INFANTE RODRÍGUEZ.

Grupo de Atención a PQR y Orientación al Ciudadano

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	4
3.	ALCANCE	4
4.	NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN	4
5.	ELEMENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA CNSC	5
6.	CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL	6

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho, democrático y participativo, lo cual conlleva a la obligación por parte de las entidades públicas a generar espacios de interlocución y participación con la ciudadanía y sus grupos de interés, involucrando a éstos en las diferentes etapas de la gestión pública.

Así mismo, la CNSC en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014 “por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.” y con el convencimiento que la participación ciudadana va más allá de la rendición de cuentas, realiza un trabajo colaborativo entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones y servidores públicos de la entidad, para garantizar a la ciudadanía el acceso a la información.

Por esta razón, el presente documento desarrolla principalmente la estrategia No. 6 del Plan Estratégico 2020 - 2022 “**Desarrollo de un sistema de gestión de soluciones integrales para el ciudadano y grupos de valor de la CNSC**”, la cual pretende a través de los distintos canales, interactuar de manera directa con usuarios y grupos de interés que utilizan los servicios y trámites brindados por la Entidad; estrategia que permite identificar las necesidades de los ciudadanos y la percepción del servicio. Es fundamental considerar la atención al ciudadano como un “sistema” que está conformado, por la ciudadanía, la entidad, los canales de información, oficina de atención, estándares de servicio y su interacción con los grupos de interés.

Bajo estos lineamientos, la CNSC a través de un sistema efectivo de atención integral al ciudadano, estableció el mecanismo adecuado de acercamiento, facilitando la interactividad, pronta respuesta de las consultas elevadas por los usuarios y medición de impacto de las gestiones realizadas por la Entidad.

Es así que, la atención al ciudadano debe ser prestada de la mejor manera, buscando que quienes interactúan a través de los canales dispuestos, sea atendido con amabilidad, respeto, legalidad, racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad, transparencia y calidad; con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara y completa a su solicitud, garantizando el goce efectivo de sus derechos, respetando la diversidad étnica y cultural del país, como también considerando las condiciones específicas de sus usuarios, al tiempo que permita medir el impacto de los procesos de selección adelantados y demás labores misionales de la CNSC.

Por último, durante la vigencia 2020 la CNSC actualizó su Manual de Atención al Ciudadano, estrategia que pretende unificar los criterios de atención al ciudadano actualmente implementados en la Entidad, esto para que los servidores que atiendan a los usuarios, lo hagan bajo las mismas pautas, principios y metodologías, propendiendo por inculcar en el Talento Humano la convicción en el desarrollo de una labor que contribuya, no solo al alcance de las metas institucionales, sino también a prestar un excelente servicio y a cumplir la misión constitucional del mérito encomendada a la Comisión Nacional del Servicio Civil.

2. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Dar a conocer los canales de participación ciudadana establecidos por la CNSC, con el propósito de facilitar la interacción entre la entidad y los grupos de interés a través de los canales presencial y virtual establecidos.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Promover la participación ciudadana en la planeación, seguimiento y control de los planes, proyectos y programas institucionales.
- Socializar los derechos y deberes con los que cuentan los grupos de interés que utilizan los servicios que presta la Comisión Nacional del Servicio Civil.

3. ALCANCE

El presente documento, está dirigido a los servidores públicos de la CNSC, el cual sirve como guía en la integración de los usuarios y grupos de interés que acuden a la Entidad, con el fin de promover, mantener y fortalecer los canales de comunicación dispuestos a la ciudadanía generando un incremento en la participación ciudadana sobre el desarrollo y seguimiento de los planes, programas y proyectos de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

4. NORMATIVIDAD APLICABLE A LA PARTICIPACIÓN

- ✓ Artículo 23 de la Constitución Política: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.
- ✓ Artículo 125 de la Constitución Política
- ✓ Artículo 130 de la Constitución Política
- ✓ Ley 1437 de 2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- ✓ Ley 1474 de 2011 Estatuto Anticorrupción.
- ✓ Ley 1712 de 2014. “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”
- ✓ Ley 1755 de 2015. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”
- ✓ Decreto 1083 de 2015 “Por el cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.”

- ✓ Decreto 648 de 2017 “Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública.”
- ✓ Resolución 2281 de 2013 “Por la cual se conforma el Grupo de Atención a Peticiones, Quejas, Reclamos y Orientación Ciudadano de la Comisión Nacional del Servicio Civil”.
- ✓ Documento CONPES 3975 del 2019 Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial.

5. ELEMENTOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA CNSC

La participación ciudadana es un diálogo constructivo y argumentado entre la ciudadanía y las instituciones, en el cual se tiene la oportunidad de llevar a término un seguimiento del trabajo, la acción de los gobernantes y de los asuntos públicos, además de la posibilidad de colaborar en la construcción de una sociedad incluyente y participativa donde se fomenta el bien común.

Las acciones dispuestas hacia los ciudadanos por la CNSC son las siguientes:

Acción de Cumplimiento: Tiene como finalidad otorgarle a toda persona, natural o jurídica, e incluso a los servidores públicos, la posibilidad de acudir ante la autoridad judicial para exigir la realización o el cumplimiento del deber que surge de la ley o del acto administrativo y que es omitido por la autoridad, o el particular cuando asume este carácter. De esta manera, la referida acción se encamina a procurar la vigencia y efectividad material de las leyes y de los actos administrativos.¹

Acción de Tutela: Mecanismo mediante el cual toda persona puede reclamar ante los jueces la protección inmediata de sus derechos constitucionales fundamentales, cuando estos resultan vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública o de los particulares en los casos establecidos en la ley.²

Audiencia Pública de Rendición de Cuentas: Es uno de los espacios para la rendición de cuentas, de encuentro y reflexión final sobre los resultados de la gestión de un periodo, en el cual se resumen temas cruciales para la interlocución y deliberación colectiva con la ciudadanía.³

Consultas verbales o escritas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias.⁴

¹ Artículo 87 Constitución Política de Colombia.

² Artículo 86 Constitución Política de Colombia. y Decreto 2591 de 1991

³ DAFP – ESAP Cartilla de administración pública, Audiencias públicas en la ruta de la rendición de cuentas a la ciudadanía de la administración pública Nacional. Bogotá 2008, P. 10

⁴ Solicitud Verbal Decreto 1166 DE 2016

Denuncia: Según Ley 906 de 2004 Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio, estableciendo que se puede denunciar de forma verbal, escrita o por cualquier medio técnico que permita la identificación del autor.⁵

Petición o derechos de petición: Es aquel derecho que tiene toda persona a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Queja: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de insatisfacción con la conducta o la acción de los servidores públicos o de los particulares que llevan a cabo una función estatal y que requiere una respuesta.

Reclamo: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

Rendición de Cuentas: Es el deber que tienen las autoridades de la administración pública de responder públicamente, ante las exigencias que haga la ciudadanía, por el manejo de los recursos, las decisiones y la gestión realizada en el ejercicio del poder que les ha sido delegado.⁶

Sugerencia: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio digital de recomendación entregada por el ciudadano, que tiene por objeto mejorar los servicios que presta la Comisión Nacional del Servicio Civil, para racionalizar el empleo de los recursos o hacer más participativa la gestión pública.

Trámite: Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. El trámite se inicia cuando ese particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina (como trámite) cuando la administración pública se pronuncia sobre éste, aceptando o denegando la solicitud.

6. CANALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA COMISIÓN NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL

La Comisión Nacional del Servicio Civil tiene a disposición canales de participación ciudadana: presencial, telefónico y virtual, en estos espacios los diferentes grupos de interés pueden acceder a toda la información de la entidad, así como participar activamente

⁵ Artículo 66 y 69. Ley 906 de 2004. Por medio del cual se expide el código de Procedimiento Penal

⁶ DAFP Manual único de Rendición de cuentas. Bogotá 2019, Pág. 6

en el diseño, formulación y seguimiento de políticas, planes, programas, pedir cuentas y mantener un diálogo continuo con las diferentes áreas de la CNSC.

A continuación, se describen los canales de participación ciudadana y de grupos de interés dispuestos por la entidad.

	Canal oficial	Descripción del canal
1	Presencial	Carrera 16 No. 96 - 64, Piso 7 Bogotá D.C. Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
2	Atención telefónica	Contact Center 57 (1) 3259700 FAX 3259713 Línea nacional 01900 3311011 Llamada web https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/llamada-telefonica-por-la-web Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
3	Canal virtual Ventanilla única	Ventanilla Única http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/
4	Canal virtual Correo electrónico institucional	atencionalciudadano@cnsc.gov.co
5	Canal virtual Chat	https://www.cnsc.gov.co/index.php/atencion-al-ciudadano/chat Horario Atención al Ciudadano: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.
6	Canal virtual Redes Sociales	Twitter: @CNSCColombia Facebook: CNSCColombia YOUTUBE: https://www.youtube.com/channel/UCokziF7dNEGao2dsOMMTHJw/featured
7	Foros Virtuales o presenciales	Espacio programado a través de Facebook o auditorio, mediante el cual los interesados pueden consultar acerca del tema propuesto.