

## OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

### BOLETIN JURIDICO DISCIPLINARIO No. 005

**Tema: ¿LAS IRREGULARIDADES EN ATENCION AL USUARIO CONSTITUYEN FALTA DISCIPLINARIA?**

**Generalidades: ¿Que es atención al usuario?**

De cara al cumplimiento del artículo 2° de la Constitución Política de Colombia, entre fines esenciales del Estado se encuentra el servicio a la comunidad y el aseguramiento del cumplimiento de los deberes sociales del Estado, las entidades de la Administración Pública Distrital deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con los grupos de valor y satisfacer sus consultas, quejas, denuncias, reclamos, interposición de recursos, reconocimiento de derechos, resolución de una situación jurídica, prestación de un servicio, requerimientos de información o de documentos; bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

A su vez, debe propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país en cumplimiento del artículo 7 constitucional, y la atención especial preferente si se trata de ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja; por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios.

Bajo ese entendido, la Secretaria Distrital de Gobierno ha propendido a través de la formulación de políticas en todos los frentes de la Administración Pública, generar una cultura de servicio al ciudadano, razón por la cual el proceso de atención al usuario reviste gran importancia, toda vez que a través de este se busca mejorar el desempeño de los servidores públicos al servicio del Estado, contribuir al cumplimiento de los compromisos del Gobierno con el ciudadano y aumentar la confianza en la Administración Pública y en sus servidores.

La Secretaría Distrital de Gobierno comprometida con su vocación de servicio, orienta su misión a la garantía y reconocimiento de los derechos de la ciudadanía, y entiende que independientemente de las diferencias individuales y naturales existentes en la sociedad, se debe garantizar el acceso de todas las personas a los trámites y servicios a cargo de la Entidad.

Por lo anterior, el presente boletín busca dar a conocer las orientaciones generales y los protocolos que permiten la realización de los trámites, los canales de atención dedicados, la prestación de los servicios, la entrega de información y la respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, que garanticen una adecuada atención al ciudadano, así mismo, informar qué sucede cuando hay incumplimiento por parte de los servidores públicos en brindar una debida atención a la ciudadanía.

#### **Problema Jurídico:**

Las irregularidades relacionadas con la atención al usuario o ciudadano es una de las tipologías disciplinarias cuya infracción es más recurrente en las entidades del Distrito Capital, de acuerdo con la información plasmada en la Directiva 008 del 30 de diciembre de 2021 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en

la que se abordó el análisis estadístico de las faltas disciplinarias de mayor incidencia en la capital, tal y como se evidencia en la siguiente tabla estadística:

**Tabla 1. Tipologías Disciplinarias de mayor incidencia en el Distrito Capital – Vigencia 2021**

Orden	Tipologías	No. Tipologías	% participación
1	Incumplimiento del manual de funciones y de los procedimientos	4.729	25%
2	Irregularidades Administrativas	2.749	14%
3	Irregularidades de contratación administrativa	2.668	14%
4	Violación al derecho de petición	1.223	6%
5	Abuso de autoridad	1.044	5%
6	Irregularidades en atención al usuario	964	5%
7	Cumplimiento de funciones de manera diligente, eficiente e imparcial	899	5%
8	Perdida o daño de documentos o elementos	862	4%
9	Maltrato, Acoso y/o maltrato al Menor	514	3%
10	Mora en la tramitación de una actuación administrativa	500	3%

**Fuente: Sistema de Información Disciplinario del Distrito Capital – junio de 2021**

Por esta razón, es importante observar las implicaciones que dicho quebrantamiento representa para la función pública, toda vez que el servicio al ciudadano representa la primera línea de contacto de la comunidad con la Administración Distrital y por medio de la cual se puede determinar las necesidades de la ciudadanía, haciendo menester que se determinen las técnicas y recomendaciones para minimizar el impacto de las irregularidades en la gestión de la atención de cara al ciudadano.

De esta forma, dentro de las irregularidades que pueden presentarse en la atención al ciudadano encontramos entre otras:

- Retardo en la atención
- Maltrato al ciudadano
- Trato discriminatorio
- No dar respuesta a las peticiones o mora en las mismas
- No informar debidamente al ciudadano sobre los canales de atención

#### **Normatividad Aplicable:**

#### **Constitución, Leyes y Decretos generales que regulan el tema objeto de este boletín:**

1. El artículo 7 de la ley 1437 de 2011 establece entre otros:

**“ARTÍCULO 7o. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

(...)

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5o de este Código.

(...)

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. (...)”.

2. **Decreto Distrital 197 de 2014**, “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.

Establece como objetivo de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, “*garantizar el derecho de la ciudadanía a una vida digna, aportar en la superación de las necesidades sociales, la discriminación y la segregación como factores esenciales de la pobreza y desarrollar atributos del servicio como: recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida*”.

3. **El Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital 2019, actualizado por SAC-M001 Versión 05 con vigencia al 16 de diciembre de 2021**<sup>1</sup>. Es una guía para los servidores públicos distritales sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno, igualitario y de la mayor calidad, a través de los canales de atención presencial, telefónica y virtual. Así mismo, incluye lineamientos, protocolos y parámetros para que los servidores públicos del Distrito y los contratistas que apoyan a las entidades en cumplimiento de sus obligaciones contractuales brinden a la ciudadanía un servicio que satisfaga sus necesidades y enaltezca sus derechos. En consecuencia, todas las entidades distritales podrán adoptar u homologar el Manual<sup>2</sup>, como así lo ha hecho la Secretaría Distrital de Gobierno.

Así también, en el Manual de Atención a la Ciudadanía se establecen las orientaciones generales y los protocolos que permitan la realización de los trámites, la prestación de los servicios, la entrega de información y la respuesta a las quejas, reclamos y sugerencias de manera oportuna, eficiente y eficaz, que garanticen una adecuada Atención al Ciudadano, mediante los siguientes canales de atención:

- ✚ **Presencial:** SuperCADE, CADE, RapiCADE, SuperCADE Móvil.
- ✚ **Escrito:** correspondencia, correo electrónico o buzón de sugerencias.
- ✚ **Telefónico:** Línea Bogotá 195.
- ✚ **Virtual:** Portal Bogotá, SuperCADE Virtual y Bogotá Te Escucha, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

4. Decreto Distrital 197 de 2014 artículo 6º, contiene los principios que rigen el servicio contemplados en la Política Distrital, los cuales deben ser tenidos en cuenta por cada una de las entidades que lo conforman como lo es la Secretaría Distrital de Gobierno, entre ellos “**ciudadanía como razón de ser, respeto, transparencia, participación, equidad, diversidad, identidad, solidaridad, titularidad y efectividad de los derechos, perdurabilidad, corresponsabilidad, territorialidad, atención diferencial preferencial, coordinación, cooperación**”.

<sup>1</sup> <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion/planes/manual-atencion-la-ciudadania>

<sup>2</sup> <https://secretariageneral.gov.co/transparencia/información-interes/publicación/manual-servicio-a-la-ciudadanía-del-distrito-capital-2019>

5. Decreto Distrital 847 de 2019 “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”, atendiendo a los cambios funcionales establecidos en el Decreto Distrital 425 de 2016 y su prorrogación de implementación dictada en el Decreto 217 de 2020, plantea las diferentes dinámicas del servicio al ciudadano, el surgimiento de nuevos canales a través de los cuales se prestan servicios a la ciudadanía, y a los principios que rige la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, estableció mecanismos adicionales a ser implementados por las entidades distritales, dentro de las que se encuentran estrategias de caracterización del ciudadano que permita conocer sus condiciones, necesidades y expectativas; adopción del modelo de seguimiento, medición y evaluación del servicio a la ciudadanía; fortalecimiento de los servidores públicos y de la figura del Defensor de la Ciudadanía; registro de trámites en la guía de trámites y servicios; agendamiento y tutorías mediante alianzas con organismos, empresas o entidades privadas para poner a disposición de la ciudadanía puntos de atención y/o recaudo, CADE y Rapi CADE, entre otras actividades que le permitan al ciudadano acceder a través de cualquier medio a los trámites y servicios que prestan las entidades y organismos del Distrito Capital.<sup>3</sup>
6. **Directiva 005 de 2020** en cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, instauro y comunica los Principios del Gobierno Abierto de Bogotá, que han sido plasmados en el Manual de Atención al Ciudadano dentro de los cuales se tienen<sup>4</sup>:

- ✚ **Gobierno transparente**
- ✚ **Función pública orientada a la ciudadanía**
- ✚ **Participación incidente y directa**
- ✚ **Diálogos para la paz y la reconciliación**
- ✚ **Lucha contra la corrupción**

### Ley Disciplinaria:

Por otra parte, frente a los deberes y prohibiciones de los servidores públicos, la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021, en el capítulo segundo, en su artículo 38 consagra:

1. «**ARTÍCULO 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.*  
(...)
  16. *Ejercer sus funciones consultando permanentemente los intereses del bien común, y teniendo siempre presente que los servicios que presta constituyen el reconocimiento y efectividad de un derecho y buscan la satisfacción de las necesidades generales de todos los ciudadanos.*  
(...)
  35. *Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado.*»
2. Así, el artículo 39 de la Ley 1952 consagra las Prohibiciones a los servidores públicos, al tenor de la norma encita se tiene:

<sup>3</sup> <https://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=88588&dt=S>

<sup>4</sup> <http://www.gobiernobogota.gov.co/rendicion-de-cuentas/sites/default/files/documentos/Directiva%20005%20de%202020.pdf>

**“ARTÍCULO 39. PROHIBICIONES.** A todo servidor público le está prohibido:

1. Incumplir los deberes o abusar de los derechos o extralimitar las funciones contenidas en la Constitución, los Tratados Internacionales ratificados por el Congreso, las leyes, los decretos, las ordenanzas, los acuerdos distritales y municipales, los estatutos de la entidad, los reglamentos y los manuales de funciones, las decisiones judiciales y disciplinarias, las convenciones colectivas y los contratos de trabajo.

(...)

3. Solicitar, directa o indirectamente, dádivas, agasajos, regalos, favores o cualquier otra clase de beneficios.

(...)

7. Omitir, negar, retardar o entorpecer el despacho de los asuntos a su cargo o la prestación del servicio a que está obligado.

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.

9. Ausentarse del cumplimiento de la función, cargo o servicio sin justificación.

(...)

32. Intimidar o coaccionar a una persona por cualquier razón que comporte alguna clase de discriminación. “

3. Ahora, el Artículo 67 de la Ley 1952 de 2019, sobre las faltas graves y leves señala:

**“ARTÍCULO 67. FALTAS GRAVES Y LEVES FALTAS GRAVES Y LEVES.** Constituye falta disciplinaria grave o leve, el incumplimiento de los deberes, el abuso de los derechos, la extralimitación de las funciones, o la incursión en prohibiciones, salvo que la conducta esté prevista como falta gravísima.”

Así las cosas, cuando un servidor público incumple, sin una justa causa, en brindar una oportuna, eficaz, eficiente, transparente, con trato igualitario y calidad en la atención a la ciudadanía, conforme dispone la política distrital de atención al ciudadano, el manual de atención al ciudadano expedido por la Secretaría Distrital de Gobierno, con desconocimiento de los deberes y la incursión en las prohibiciones, puede incurrir en una falta disciplinaria, al tenor de lo dispuesto en los artículos 38 y 39 de la Ley 1952 de 2019.

Dicho desconocimiento de los deberes y prohibiciones de los servidores públicos, podrán dar lugar al ejercicio de la acción disciplinaria tendiente a determinar si existe responsabilidad que vulnere derechos y afecte la función de la administración.

### Recomendaciones.

Adelantar jornadas de capacitación y de sensibilización por parte de la Oficina de atención al ciudadano, jefes inmediatos y autoridades locales a los funcionarios a su cargo, sobre la importancia de la atención al ciudadano a fin de garantizar la efectiva aplicación de los protocolos establecidos por la Secretaría Distrital de Gobierno, para la atención a la ciudadanía y así brindar un buen servicio al ciudadano.

Para cumplir este objetivo es necesario que los servidores observen las pautas que se consignan en el manual de servicio de atención al ciudadano y revisen de manera constante las encuestas de percepción de la ciudadanía para establecer fortalezas, debilidades y acciones de mejora, puesto que la ciudadanía para la administración distrital constituye un componente primordial para su gestión.

### Conclusiones

- Con el fin de no transgredir las normas que den lugar a la sanción disciplinaria, es deber de los servidores públicos y colaboradores de la Secretaría Distrital de Gobierno, conocer y dar cumplimiento del manual de atención al ciudadano contenido en el SAC-M001 del 16 de diciembre de 2021, con el fin de brindar una oportuna, eficaz, eficiente y transparente atención al ciudadano, con acatamiento de los principios contenidos en el manual y las normas que le complementen.
- Los Servidores Públicos son, ante todo, ciudadanos que sirven al Estado y a la comunidad, bajo los principios de transparencia, eficiencia y eficacia, acorde con los principios establecidos en la Constitución, la ley y los reglamentos de la Entidad en la que se desempeña.

Atentamente,



**HUMBERTO DUARTE GARCIA**  
Jefe Oficina Asuntos Disciplinarios

Proyectó: Juan Carlos González Bolaños- Abogado OAD  
Elizabeth Pérez Meneses- Abogada OAD  
Revisó: Claudia Marcela Peña Castro. Abogada Contratista  
Nancy Elena Cepeda López. Abogada Contratista  
Aprobó/Revisó: Humberto Duarte García- Jefe OAD