

Entidades públicas



1 TEMA Entidades públicas

Se refiere a la comprensión de las entidades de carácter oficial a través de las cuales el Estado administra los bienes públicos, interactúa con la ciudadanía y presta servicios básicos considerados de interés común, y al comportamiento adecuado de los funcionarios y los ciudadanos.

2 ESENCIA DEL TEMA

Señalar las formas de interrelación entre el Estado -a través de los funcionarios- y la ciudadanía, así como los modos de comportamiento que facilitan el cumplimiento de las funciones propias del nivel oficial.

3 ELEMENTOS DEL TEMA

- Lo público
- El funcionario
- El ciudadano

4 VALORES

- Justicia e imparcialidad
- Respeto
- Honestidad y transparencia
- Competencia, responsabilidad y eficiencia
- Compromiso y lealtad
- Comunicación

5 PAUTAS PARA LA REFLEXIÓN

Pregunta orientadora:

¿Cómo favorecer mediante una interacción armoniosa entre el Estado -funcionarios- y la sociedad -ciudadanos-, la construcción de lo público, su eficacia y sostenibilidad?

La comprensión del Estado en su naturaleza y funciones se ha venido transformando. Hoy en día, la eficiencia y legitimidad del Estado dependen en buena medida de su capacidad de convocar e interactuar con la sociedad en la construcción conjunta de lo público. Por eso el término "oficial" -anteriormente ligado exclusivamente al Estado- ha sido rebasado por el de "lo público" que comprende esta interacción.

Las que antes se denominaban entidades oficiales se llaman hoy entidades públicas y son aquellas encargadas de proveer y administrar bienes y servicios dirigidos a salvaguardar la dignidad de las personas y a garantizar la satisfacción de necesidades fundamentales. En estas entidades, de diversa manera, los ciudadanos coadyuvan a la gestión oficial, con el fin de alcanzar de una manera más efectiva aquellos objetivos. La Constitución lo reconoce, al exigir que estas instituciones incluyen la participación ciudadana, bien en su conformación -a través de procesos electorales- o bien en su control -a través de comités de veeduría-, configurándose así una genuina gestión pública del bien común.

¿COMO FAVORECER MEDIANTE UNA INTERACCIÓN ARMONIOSA

ENTRE EL ESTADO -FUNCIONARIOS- Y LA SOCIEDAD -CIUDADANOS-,

LA CONSTRUCCIÓN DE LO PÚBLICO, SU EFICACIA Y SOSTENIBILIDAD?

En Colombia, a partir de la Constitución del 91, pasamos de ser una democracia representativa a una democracia participativa.

Es pertinente recoger la revisión que se ha venido dando a los conceptos de Estado, su naturaleza y sus funciones; de lo público y su diferencia con lo oficial; del funcionario y del ciudadano, sus nuevos roles y responsabilidades. La actual Constitución nos ha impuesto una forma diferente de vida política y ciudadana, a la cual es preciso adecuar actitudes y comportamientos.

Lo público

Es el lugar de encuentro entre el Estado y sus funcionarios y la sociedad y los ciudadanos, para definir los intereses colectivos y gestionar directamente aquéllos, e indirectamente éstos, su efectiva realización.

El término "oficial" se refiere a lo estatal, es decir, a todas aquellas actuaciones del Estado a través de las cuales éste expresa la soberanía de la Nación y realiza el mandato recibido del pueblo. Lo público, por su parte, alude a lo que es de interés colectivo o "bien común", cuya gestión está en manos del Estado y de la sociedad. El "bien común" es entonces el conjunto de activos sociales que son indispensables para que todos los miembros de una sociedad alcancen su realización como seres humanos y ciudadanos.

Se deduce entonces que lo oficial se contrapone a lo particular, mientras que lo público se contrapone a lo privado. Por todo lo anterior, es claro que lo público, lo colectivo y el "bien común", priman sobre lo particular y privado.

El funcionario

Funcionario es el ciudadano que forma parte del Estado por su vinculación a una entidad o institución oficial, que ejecuta las funciones propias del Estado respondiendo a intereses colectivos o de "bien común". Todo funcionario es un empleado oficial y según su compromiso y desempeño, merece o no ser llamado servidor público.

Debido a las dimensiones que ha venido adquiriendo el Estado por el incremento de sus tareas, los funcionarios se han convertido en un grupo social importante, cuyo trabajo va dirigido a cubrir necesidades básicas de la población y conlleva el manejo de cuantiosas sumas de dinero; de ahí que ellos cumplan con tareas de gran responsabilidad y significado. Los funcionarios son el puente entre los ciudadanos y el Estado como sus representantes; por ello adquieren un carácter modélico y ejemplar. El ciudadano ve en el funcionario una encarnación del Estado, en la medida en que con su conducta el funcionario configura las virtudes y los vicios de la gestión oficial.

El ciudadano

Es aquel miembro de la sociedad que reconoce al Estado, el orden jurídico establecido y lo cumple, dándose así condiciones de gobernabilidad y que mediante la participación construye con el Estado lo público. Con el seguimiento a estos procesos, mediante la creación de opinión pública y las veedurías, contribuye a una mayor eficacia y transparencia en las funciones del Estado.

Bajo esta perspectiva el ciudadano es coprotagonista con el Estado en la función pública, pero también es cliente de él en la medida en que le demanda los servicios a los que tiene derecho. De esta manera la vida ciudadana comprende tanto el cumplimiento de unos deberes, como el ejercicio de unos derechos. De su actuación frente al Estado y a quienes lo administran, se derivan efectos en pro y en contra del más adecuado cumplimiento de

las funciones por parte del Estado, sea éste a nivel municipal, departamental y nacional.

Como cliente y beneficiario, el ciudadano ha de acatar las medidas establecidas en las oficinas públicas; formular sugerencias, peticiones y reclamos justificados de manera respetuosa a quien corresponda tomar las decisiones e informar en la oficina de quejas o a los directivos, cuando se ha dado un trato discriminatorio. Tratar con respeto, cortesía y consideración a los servidores públicos, agradecer la atención recibida y si no queda satisfecho, tomar los datos del funcionario y utilizar los canales adecuados para reportarlo; en todo caso evitar las agresiones físicas o verbales; todo ello es un derecho y un deber ciudadano.

El cuidado de los bienes y espacios públicos es responsabilidad de todos los ciudadanos puesto que ellos están para el uso y disfrute común. Contribuya a mejorarlos.

Tengamos presente

A continuación se dan algunas pautas generales a partir de las cuales podrán establecerse relaciones más cordiales y efectivas entre funcionarios y ciudadanos que comparten la tarea de construcción de lo público; las demás podrán ser elaboradas a partir de la comprensión del capítulo anterior:

- Un buen funcionario aprovechará su posición para colaborar, al interior de la entidad oficial, en el mejoramiento continuo de la prestación del servicio.
- Cumplir con el horario laboral.
- Tratar con cortesía, respeto, diligencia, imparcialidad y rectitud a las personas con quienes deba relacionarse en razón de su trabajo.

- Entregar información apropiada, aclarar dudas y atender reclamos y solicitudes.
- Respetar los turnos; atender a las personas sin prelación, salvo discapacitados o personas de edad avanzada.
- Hablar en forma clara y concreta, con voz moderada durante toda la conversación. Conservar la serenidad, controlar su temperamento y evitar las reacciones precipitadas, pensando calmadamente antes de responder o actuar. No incurrir en agravios, excesos o abusos de autoridad.
- Por cortesía y buen gusto, anteponer la palabra "señor" y "señora". Eliminar la melosidad contenida en términos inapropiados.
- No subestimar ninguna reclamación, ni las inquietudes que se le expongan, ni las sugerencias que se le hagan.
- Excluir del vocabulario expresiones vulgares u ordinarias en el desarrollo de sus actividades.
- El tiempo de la jornada laboral es de servicio público y no debe distraerse en charlas, en asuntos personales, ni del grupo político.
- Evitar las chanzas pesadas con los compañeros de trabajo y con las demás personas. No secundar las mofas o burlas, ni provocar discusiones o peleas durante la jornada laboral.
- Permanecer en el puesto de trabajo durante toda la jornada; si hay que abandonarlo momentáneamente, dar aviso de ello.
- Mantener el puesto de trabajo libre de objetos innecesarios y ajenos al desempeño de su función.
- No aprovechar la información a la que se accede -por razones del puesto- en provecho personal o de un grupo.