



* 2 0 2 1 4 0 0 2 5 2 5 1 *

Al contestar por favor cite estos datos:

Radicado No.: 20214000255251

Fecha: 19/07/2021 11:02:07 a.m.

Bogotá D.C.

Referencia Cumplimiento Ley 2052 de 2020.
Rad. Interna 20212060475662 16/06/2021

Respetada señora Sylvia Cristina:

Me refiero a su comunicación en la cual presenta la siguiente inquietud:

¿El Departamento Administrativo de la Presidencia de la República, toda vez que cuenta con un grupo de Atención a la Ciudadanía, adscrito al Despacho del Jefe de Gabinete, dependencia de la cual es responsable un funcionario del nivel directivo, se encuentra dando cumplimiento a lo señalado en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020?

Al respecto me permito informarle que el tema de relacionamiento del ciudadano en la Administración Pública está precedido por la Ley 134 de 1994, por la cual se dictan normas sobre Mecanismos de Participación Ciudadana entre muchas otras normativas, así mismo, la Ley 1474 de 2011, con la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la República, en coordinación con la Dirección de Control Interno y Racionalización de Trámites del Departamento Administrativo de la Función Pública, el Programa Nacional del Servicio al Ciudadano y la Dirección de Seguimiento y Evaluación a Políticas Públicas del Departamento Nacional de Planeación, ha elaborado un plan en el marco de la estrategia nacional de lucha contra la Corrupción y de Atención al Ciudadano, teniendo como estrategia *fortalecer los principales canales de atención al ciudadano (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención en la Corporación*; el plan de acción para llevar a cabo dicha estrategia se basó en capacitación al personal en atención al ciudadano, modificación de página web en el link de Trámites y Servicios y la adecuación del espacio físico para recepción y atención al ciudadano.

En ese sentido, este tema está inmerso en las entidades públicas desde diferentes aspectos, todos tendientes a la participación ciudadana para dar cumplimiento a los principios de la función administrativa como lo son la eficacia y la celeridad entre otros.

De otro lado la Dirección de Participación, Transparencia y Servicio al Ciudadano de este Departamento Administrativo se pronunció respecto del artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 mediante radicado 20205010509201 del 14/10/2020 señalando:



“Actualmente, desde este Departamento Administrativo se están diseñando los instrumentos técnicos necesarios para la efectiva implementación del mencionado artículo, partiendo del análisis de la situación actual de las diferentes entidades del orden nacional y territorial; no obstante, es preciso aclarar que en el caso de la Agencia Nacional del Territorio, al tener un Grupo Interno formalmente constituido que depende directamente de la Secretaría General de la entidad, se cumpliría con la finalidad de la disposición, esto es, que la dependencia tenga a su cargo la implementación de las políticas públicas de relacionamiento entre el Estado y el ciudadano y cuente con el acceso directo al nivel directivo. Luego entonces, en principio no será necesaria la creación de un nuevo cargo.”

Así entonces, si la entidad desarrolla funciones relacionadas con la Ley 2052 de 2020 es decir que sean coherentes con la política de relacionamiento con el ciudadano, estaría dando cumplimiento a lo establecido en el artículo 17 de la Ley 2052 de 2020.

Finalmente, si requiere profundizar en un tema en particular relacionado con las políticas de empleo público en el país y la planificación del recurso humano al servicio de la Administración Pública, le invitamos a visitar el Gestor Normativo de Función Pública en el siguiente vínculo de la internet: <http://www.funcionpublica.gov.co/eva/es/gestor-normativo> donde podrá consultar otros conceptos relacionados con el tema tratado. Así mismo encontrará información relacionada con *estructura administrativa, planta de personal, manual de funciones* y *escala salarial* que han sido emitidos por esta Dirección Técnica.

El anterior concepto se imparte en los términos del artículo 28 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Atentamente,

LUZ MARY RIAÑO CAMARGO
Coordinadora Asesoría y Gestión Entidades Públicas
Dirección de Desarrollo Organizacional

CF Cruz
11202.15