

**RESOLUCIÓN No. 2 4 6 9**

( 18 JUL 2012 )

*"Por la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano(a) de la Comisión Nacional del Servicio Civil"*

**EL PRESIDENTE DE LA COMISION NACIONAL DEL SERVICIO CIVIL -CNSC-**

En uso de sus facultades legales, especialmente las previstas en el Acuerdo 01 de 2004, las Leyes 962 de 2005, 1474 y 1437 de 2011, el Decreto 019 de 2012 y teniendo en cuenta las siguientes:

**CONSIDERACIONES:**

Que de conformidad con lo consagrado en la Ley 909 de 2004, la Comisión Nacional del Servicio Civil es la responsable de la administración y vigilancia de los sistemas de carrera administrativa, excepto de los que tengan carácter especial de orden constitucional. Así mismo, de conformidad con lo descrito en el numeral 3 del artículo 4º de la misma Ley y la Sentencia C – 1230 de 2005, proferida por la Corte Constitucional, es el organismo encargado de la administración y vigilancia de los sistemas específicos y especiales de carácter legal.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil en el desarrollo de sus funciones constitucionales y legales, recibe solicitudes y peticiones de ciudadanos e interesados en los servicios que presta la entidad, las cuales deben ser atendidas de manera eficiente y oportuna, en procura de una adecuada prestación de los servicios a su cargo.

Que en los términos de la Ley 962 de 2005, deben facilitarse las relaciones de los particulares con la Administración Pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84 y 209 de la Constitución Política de Colombia.

Que la ley 1474 de 2011, por la cual se dictaron normas tendientes a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, determinó que en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad y contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Que el Decreto 019 de 2012, por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública, implementó normas para facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades que cumplen funciones administrativas, contribuyendo a la eficacia y eficiencia de estas y fortaleciendo, entre otros, los principios de buena fe, confianza legítima, transparencia y moralidad, racionalizando los trámites, procedimientos y regulaciones.

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil, en su Plan Estratégico 2011-2014, fijó como uno de sus objetivos el fortalecimiento de su capacidad institucional, para atender de manera efectiva los requerimientos de sus usuarios, implementando un Sistema de Atención Integral al Ciudadano(a).

Que en desarrollo de este propósito, se cuenta con un grupo de atención al ciudadano(a), encargado de la atención de quejas, reclamos y solicitudes y se han impartido directrices dirigidas, no sólo a este grupo en especial, sino a todos los servidores y contratistas de la Comisión, tendientes a propiciar una correcta atención del ciudadano(a).

Que la Comisión Nacional del Servicio Civil cuenta con un vínculo en su página web para que los ciudadanos (as) puedan interponer desde cualquier sitio sus quejas, reclamos y sugerencias, garantizando la respuesta efectiva de éstos.

Que de conformidad con lo previsto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, "...Las autoridades deberán reglamentar la tramitación interna de las peticiones que les corresponda resolver, y, la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo..."

Que de acuerdo con lo anterior, se hace necesario contar con un instrumento que compendie y articule todas las medidas adoptadas por la Comisión para la adecuada atención de los ciudadanos (as), que incluya la forma adecuada de dirigirse al (a) usuario(a) de nuestro servicio, trátase de un particular o de una entidad pública, el procedimiento de atención de requerimientos, presencial o telefónico, el trámite de las quejas y reclamos al interior de la CNSC y la medición de la satisfacción.

Que mediante este Manual se busca concientizar a los servidores públicos y contratistas de la Comisión sobre la importancia de una adecuada atención al ciudadano(a) con la cual se logre un acercamiento de éstos a la Comisión y la satisfacción de sus necesidades, con independencia de que la decisión que se tome respecto de su solicitud sea favorable o no, avanzando hacia una completa claridad de la misión y alcances de la función de la Entidad.

Que finalmente, este instrumento servirá para materializar el cumplimiento de los principios de la función pública, como son el de moralidad, celeridad y economía, entre otros, aplicando la simplicidad en sus actuaciones administrativas frente a las solicitudes, peticiones y trámites elevados por sus usuarios y público en general.

Que las medidas adoptadas por la Comisión y reflejadas en este Manual de Atención al Ciudadano(a) se constituyen en la Estrategia de Atención al Ciudadano con que deben contar las Entidades Públicas.

Que en sesión del 10 de julio de 2012, como consta en el Acta No. 853, se aprobó la adopción del Manual de Atención al usuario de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Manual de Atención al Ciudadano(a) de la Comisión Nacional del Servicio Civil.

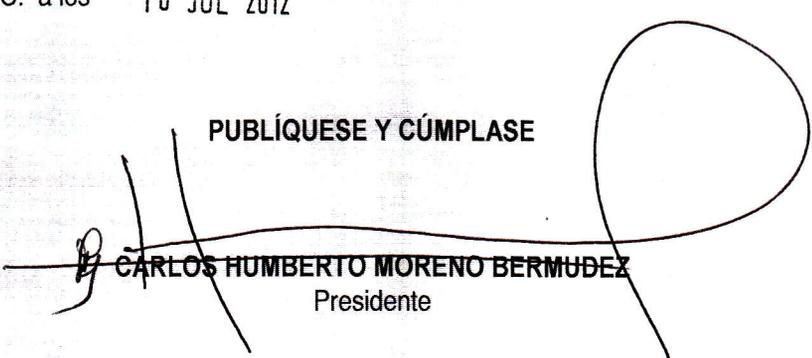
**ARTÍCULO SEGUNDO:** El Manual de Atención al Ciudadano(a), podrá ser revisado, actualizado, aclarado o modificado, cuando la necesidad o la ley, lo hagan aconsejable.

**ARTÍCULO TERCERO:** Realizar un amplio proceso de divulgación del Manual de Atención al Ciudadano(a) a través del área de comunicaciones de la Comisión Nacional del Servicio Civil y publicarlo en la página web de la Comisión. Efectuar anualmente, por Secretaría General, un amplio proceso de capacitación sobre el contenido del Manual de Atención al Ciudadano(a) entre todas las dependencias de la Comisión.

**ARTÍCULO CUARTO:** El Presente Acto Administrativo rige a partir de la fecha de su expedición

Dada en Bogotá, D.C. a los 18 JUL 2012

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

  
**CARLOS HUMBERTO MORENO BERMÚDEZ**  
Presidente