

**LA INTEGRACIÓN DEL DERECHO HUMANO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN
EUROPEA EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO COLOMBIANO, CON OCASIÓN
DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022-206: COLOMBIA POTENCIA
MUNDIAL DE LA VIDA**

Angélica María Escobar Tovar



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia

Vigilada MINEDUCACIÓN

Maestría en Derecho
Universidad La Gran Colombia
Bogotá
2023

**LA INTEGRACIÓN DEL DERECHO HUMANO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN
EUROPEA EN EL ORDENAMIENTO JURÍDICO COLOMBIANO, CON OCASIÓN
DEL PLAN NACIONAL DE DESARROLLO 2022-206: COLOMBIA POTENCIA
MUNDIAL DE LA VIDA**

Angélica María Escobar Tovar

Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de Magíster en Derecho

**ADRIAN ALEXANDER ZEBALLOS CUATHIN
DIRECTOR DEL TRABAJO DE GRADO**



UNIVERSIDAD
La Gran Colombia

Vigilada MINEDUCACIÓN

Maestría en Derecho
Universidad La Gran Colombia
Bogotá
2023

Tabla de contenido

Abstract	7
Introducción	8
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos	11
Capítulo I Modelos de Administración Pública en general y los aplicados en Colombia	11
Marco referencial	11
1.1 Estado Burocrático	12
1.1.1. Descentralización y fragilidad del Estado Social en Colombia.	18
1.1.2 Corrupción y nepotismo político.	19
1.1.3 Estado colombiano: Constitución Política de 1991	20
1.1.4. El neoliberalismo emerge.	22
1.1.5 Colombia: Estado social de derecho	23
1.1.6 Neoliberalismo y desigualdad	23
1.1.7. El estado clientelar- burocrático colombiano	24
1.1.8. La administración pública: política y acciones gubernamentales.	26
1.2 Modelo de Gestión Pública	26
1.2.1. Conceptualización	27
1.2.2. Gestión pública y gobernabilidad	28
1.2.3 ¿De qué manera potenciar la administración estatal mediante el enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)?	30
1.2.4. El Modelo Burocrático:	31
1.2.5. El Modelo de la Nueva Gestión Pública:	32

DERECHO HUMANO A LA BUENA ADMINISTRACIÓN	4
1.2.6. El Modelo de Gobernanza:	40
1.2.7. El Nuevo Servicio Público:	40
Capítulo II Contenido y la eficacia del derecho humano a la buena administración pública en Europa	41
2.1. Post Nueva Gestión Pública	42
2.1.1. Concepto	42
2.1.2. Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación	44
2.1.3 Modernización administrativa	45
2.2. El Principio de la Buena Administración	47
2.3. El derecho fundamental a la buena administración en la carta europea de derechos fundamentales	50
2.4. Principales particularidades de la buena administración pública	53
2.4.1. Centralidad de la Persona	53
2.4.2. Apertura a la Realidad	54
2.4.3. Metodología del Entendimiento	54
2.4.4. Promoción de la Participación	55
2.4.5. Vinculación Ética	56
2.4.6. Innovación y Sociedad del Conocimiento	57
2.4.7. Sensibilidad Social	58
2.5. El Derecho Fundamental a la Buena Administración Pública	60
Capítulo III Aplicación de la Buena Administración Pública en Colombia, en un caso en concreto	66
3.1. La buena Administración en Colombia	66
3.2. Aspectos relevantes del Derecho a la Buena Administración en el ordenamiento jurídico colombiano	67

3.3. Análisis de la efectividad organizacional de la gestión estatal en las políticas gubernamentales relacionadas con el proceso administrativo.	69
3.3.1. Exposición de la innovación de las cuatro políticas públicas vinculadas al proceso administrativo.	72
3.3.2. Evaluación de la ejecución institucional de las cuatro estrategias gubernamentales vinculadas al proceso administrativo.	76
3.4. Caso concreto:	87
Aspectos Metodológicos	90
Análisis de Resultados	91
Conclusiones	95
Referencias	100

Lista de figuras

Figura 1 <i>Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública servicio ciudadano año 2018</i>	108
Figura 2 <i>Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública servicio ciudadano año 2019</i>	109
Figura 3 <i>Puntaje de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública gobierno digital año 2018</i>	111
Figura 4 <i>Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública gobierno digital año 2019</i>	112
Figura 5 <i>Puntaje de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública participación ciudadanía año 2019</i>	114
Figura 6 <i>Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública participación ciudadana año 2019</i>	115
Figura 7 <i>Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública racionalización año 2018</i>	117
Figura 8 <i>Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública racionalización de tramites año 2019</i>	118
Figura 9 <i>Histórico de índices de desempeño institucional</i>	119

Resumen

La buena administración pública es fundamental para el ejercicio de cualquier comunidad democrática. Para asegurar la accesibilidad a servicios públicos de calidad y la salvaguarda de las garantías humanas de los asociados, es crucial que la gestión gubernamental sea transparente, eficiente y responsable. En Colombia, esto se ha vuelto más relevante con la implementación del derecho humano a la buena administración.

La investigación se enfocó en analizar la correcta incorporación del derecho humano a la buena administración europea en la ley colombiana. El objetivo fue comprender los fundamentos y alcances de este derecho y su aplicabilidad en el contexto legal colombiano, estableciendo la correlación con el debido proceso administrativo. Además, se evaluó la integración de principios civiles en los procesos de contratación gubernamental para vigorizar el acatamiento a las garantías humanas.

La indagación se adelantó mediante un método documental y analítica, revisando documentos oficiales y literatura relevante. Los resultados indicaron que la correcta aplicación de principios y procedimientos en la administración puede conducir a una gestión más efectiva, eficiente y transparente, en beneficio de los derechos humanos y la utilidad general de la sociedad. En resumen, la aplicación del derecho humano a la buena administración europea en Colombia es crucial para optimizar la gestión gubernamental en el país y proteger los derechos fundamentales. La investigación contribuirá al fortalecimiento institucional y consolidará un Estado más justo, transparente y comprometido con el bienestar de sus ciudadanos.

Abstract

Good public administration is fundamental to the functioning of any democratic society. To guarantee access to quality public services and the protection of the human rights of citizens, it is crucial that government management be transparent, efficient and accountable. In Colombia, this has become more relevant with the implementation of the human right to good administration.

The research focused on analyzing the correct incorporation of the human right to good European administration in Colombian legislation. The objective was to understand the foundations and scope of this right and its applicability. in the Colombian legal context, establishing the correlation with due administrative process. In addition, the integration of civil principles in government contracting processes was evaluated to strengthen respect for human rights.

The research was carried out using a documentary and analytical methodology, reviewing official documents and relevant literature. The results indicated that the correct application of principles and procedures in the administration can lead to a more effective, efficient and transparent management, for the benefit of human rights and the general welfare of society. In conclusion, the application of the human right to good European administration in Colombia is crucial to improve public management in the country and protect fundamental rights. The research will contribute to institutional strengthening and will consolidate a fairer, more transparent State that is committed to the well-being of its citizens.

Introducción

La buena administración pública es un dispositivo principal para el correcto ejercicio de cualquier sociedad democrática. Garantizar el acceso a servicios públicos eficientes y transparentes, así como proteger garantías esenciales de la ciudadanía, son pilares fundamentales de una nación moderna y justa. En esta línea, el registro del derecho humano a la buena administración se ha transformado en un mecanismo primordial en el ámbito normativo de numerosos países, incluyendo Colombia.

El propósito fundamental de esta indagación es analizar la aplicación del derecho humano a la buena administración europea en Colombia. Ambas normativas se han convertido en referentes cruciales para establecer los valores y obligaciones que deben guiar la actuación de los entes públicos en el país. En ese sentido, la cuestión de investigación que guía este análisis es la siguiente: ¿De qué manera es aplicable el derecho humano a la buena administración europea en Colombia, con ocasión del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026: Colombia, potencia mundial de la vida?

La hipótesis que se plantea es que la adecuada ejecución de la buena administración permitirá mejorar significativamente la gestión pública en Colombia, garantizando la accesibilidad a la información, la intervención ciudadana y la salvaguarda efectiva de las garantías humanas. Estas leyes, al establecer principios como la transparencia, la responsabilidad, el vigor, la eficiencia, la intervención ciudadana y la salvaguarda de las garantías humanas, se convierten en herramientas fundamentales para la reconstrucción de una dirección pública más segura, eficaz y cristalina, en beneficio de toda la ciudadanía.

De este modo, el registro del derecho humano a la buena administración europea en Colombia se instituye como un componente primordial para el resguardo de las libertades humanas en el país. La relación entre una administración ineficaz o corrupta y la accesibilidad a servicios públicos y a la justicia, se transforma en un dispositivo determinante para comprender la importancia de una gestión pública acorde con las pautas supranacionales de derechos humanos..

Además, el ejercicio de la garantía humana a la buena administración puede asistir al afianzamiento de la democracia en el país. Una administración pública que actúa con

transparencia y justificación de recursos es primordial para el ejercicio de los entes democráticos y para la intervención de la ciudadanía para tomar determinaciones.

En la realidad, la seguridad del derecho esencial a la buena administración puede generar resultados concretos positivos para la comunidad en Colombia. Una gestión pública eficaz y cristalina resulta fundamental para el correcto abasto de servicios públicos, lo cual, a su vez, puede enaltecer las calidades de vida de los asociados y fomentar el progreso sustentable del país. Además, la implementación exitosa de estas normativas puede constituir un valioso aliado en la disputa contra la corrupción, que ha representado uno de los desafíos más significativos en la historia reciente de Colombia.

Esta investigación estará organizada alrededor de diversos propósitos detallados, los cuales abarcan identificar la naturaleza conceptual de la garantía fundamental a una administración pública adecuada, establecer la relación entre dicha garantía y el proceso administrativo debido, y esclarecer los fundamentos y la estructura global del procedimiento administrativo como salvaguarda para el desempeño de la obligación de buena administración, y analizar el entorno de práctica y uso de principios del derecho civil en la contratación pública.

La justificación del problema radica en la factibilidad y pertinencia de la aplicación de la garantía humana a la buena administración en Colombia, dado que las leyes ya han sido promulgadas y están en vigencia. Además, se destaca la necesidad urgente de resguardar las libertades humanas y mejorar la gestión estatal en un escenario marcado por la corrupción e ineficacia administrativa.

Así, las implicaciones prácticas del estudio se relacionan con la urgencia de potenciar las aptitudes institucionales y promover la implicación de los ciudadanos y la supervisión de la sociedad. Asimismo, se subraya la importancia de establecer sanciones efectivas para aquellos que vulneren los principios de buena administración pública.

En cuanto a las implicaciones teóricas, el presente trabajo puede contribuir a generar conocimiento y formular medidas gubernamentales de mayor efectividad y eficiencia en el contexto de la dirección pública y los derechos fundamentales, constituyéndose como un referente para otros países interesados en mejorar sus sistemas administrativos.

Por último, la utilidad metodológica del estudio reside en su enfoque documental y analítico, que permitirá evaluar la aplicación de las leyes y sus implicaciones prácticas en el

contexto colombiano. Se utilizarán documentos oficiales, informes, jurisprudencia y otros recursos para respaldar los hallazgos y conclusiones del estudio.

Esto tiene como objetivo la ampliación de la validez en la administración pública y la salvaguardia de las garantías esenciales y consolidar la democracia, se explorarán los principios, obligaciones y alcances de estas leyes y su efecto en la dirección pública del país. A través de una investigación documental y analítica, se espera obtener resultados significativos que apoyen a la vigorización de las entidades y al avance de la defensa de las garantías esenciales en Colombia.

Objetivos

Objetivo General

Analizar la incidencia del derecho humano a la buena administración europea, en el ordenamiento jurídico colombiano, con ocasión del Plan Nacional de Desarrollo 2022 - 2026: Colombia, potencia mundial de la vida.

Objetivos Específicos

- Describir los modelos generales de la Administración Pública y los aplicados en Colombia.
- Determinar el contenido y el alcance del derecho humano a la buena administración pública en Europa.
- Explorar, en el contexto del Plan Nacional de Desarrollo 2022 – 2026, la aplicación de la Buena Administración Pública.

Capítulo I. Modelos de Administración Pública en general y los aplicados en Colombia

Marco referencial

La administración pública tiene una función fundamental en el funcionamiento de cualquier país, ya que es garante del cumplimiento de estrategias, la prestación de servicios de utilidad

general y la gestión de los recursos del Estado. A través del transcurso del tiempo, se han creado diversos patrones de administración pública en todo el mundo, cada uno con enfoques y características distintas.

En general, los enfoques de gestión gubernamental buscan garantizar la eficiencia, la claridad y la responsabilidad en la administración de las cuestiones gubernamentales. Estos modelos se pueden reformar conforme al escenario socioeconómico, estatal y cultural de cada nación. Algunos de los modelos más comunes incluyen la gestión burocrática, ejecutiva y colaborativa.

En el caso específico de Colombia, ha habido una evolución en los modelos de administración pública a lo largo del tiempo. En el pasado, el país adoptó un modelo burocrático, diferenciado por una ordenación escalonada y rigidez en los procedimientos administrativos. Sin embargo, en las últimas décadas se ha buscado modernizar y transformar la administración pública hacia un enfoque más gerencial, con énfasis en la eficiencia, el estándar de los servicios y la orientación hacia los asociados.

En este sentido, se han implementado reformas administrativas en Colombia para fortalecer la gestión estatal, impulsar la intrusión ciudadana y mejorar las determinaciones que se toman. Se han establecido entidades y mecanismos de vigilancia, como la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, para garantizar la transparencia y la justificación de recursos en el ejercicio de la gestión gubernamental.

Asimismo, se han impulsado políticas de modernización del Estado y de vigorización de la administración estatal, persiguiendo la eficacia y el vigor en el suministro de servicios gubernamentales. Se han implementado herramientas de gestión, como la tendencia de gerencia por derivaciones, la evaluación de rendimiento y la planificación estratégica, con la finalidad de optimizar la coordinación pública y alcanzar mejores resultados en beneficio de la comunidad.

Por consiguiente, los modelos de gestión gubernamental son fundamentales para el funcionamiento de los Estados, incluyendo a Colombia. El desarrollo de la gestión gubernamental en el país ha buscado adaptarse a los retos y súplicas de la comunidad, promoviendo la validez, la lucidez y la intervención de la ciudadanía. Sin embargo, es necesario seguir impulsando reformas y mejoras en la administración pública para garantizar una gestión eficaz y orientada al servicio de los ciudadanos.

1.1 Estado Burocrático

La progresión pasada de la sociedad, desde su forma convencional hasta la actual, no fue un cambio aislado, sino que conllevó cambios en los dominios financiero, gubernamental y social. Con la irrupción del capitalismo y del Estado-nación, se patentó la transformación y el rol del Estado se enfocó en la racionalización, buscando un adelanto político y patrimonial sostenible por sí mismo. Así surgió el enfoque burocrático como el tipo de estructura y práctica de la gestión pública (Bresser, 2004).

Así pues, durante el desarrollo de los Estados, se implementó el concepto de "burocracias funcionales", donde las funciones estatales son desempeñadas por profesionales capacitados y gratificados, quienes constituyen una estructura organizacional jerárquica. De esta manera, el Estado se visualiza como un aparato, operado por funcionarios que están a su favor, y acomodada por diferentes elementos que se interconectan de forma sensata (Chevallier, 2003).

Ahora bien, el enfoque de gestión gubernamental tiene su origen en las teorías presentadas principalmente por Max Weber, Frederick Winslow Taylor y Chester Barnard. No obstante, es la obra de Weber la que sobresale debido a sus doctrinas y a la noción de burguesía que plantea. Según Weber, la burocracia representa un tipo de ordenación en la cual la autoridad se centraliza en cabeza de agentes que cuentan con las aptitudes y métodos necesarios (Harmon, 1999). Esta concepción se basa en tres elementos fundamentales: la realización regular de actividades por parte de los integrantes de la ordenación, la coexistencia de tareas estables y predeterminadas establecidas mediante reglas coercitivas por una autoridad, y la existencia de formas regulares y establecidas para llevar a cabo estas tareas por parte de los individuos.

De este modo, el carácter distintivo de la burocracia radica en las normativas o principios que abarcan las habilidades técnicas necesarias. Es precisamente esta reducción a reglas lo que define la gestión burocrática moderna. Para ejemplificar, se tiene que dentro de la teoría de la gestión gubernamental contemporánea se afirma que la facultad para establecer directrices sobre

asuntos específicos, otorgada legalmente a una entidad, no conlleva la regulación de cada caso mediante órdenes individuales, sino la regulación de forma genérica. Esto se opone a la regulación basada en prerrogativas particulares y beneplácitos de apoyos que engloba todas las relaciones (Harmon, 1999).

En este sentido, la noción de dominio legal, de autoridad legítima basada en la razón legal, se concibe como un régimen consistente de cánones abstractos que sirve como fundamento de la administración. Se trata de un procedimiento que pretende aplicar de manera legítima los beneficios establecidos en el mandato que rige a la entidad, enmarcado en los entornos señalados por normas jurídicas y dirigidos por valores que guían al colectivo (Harmon, 1999). En consecuencia, la legalización racional de las instituciones gubernamentales permite que la administración pública ejerza sus funciones de forma autónoma, independiente y eficaz, con el objetivo de proporcionar prestación pública con enfoque técnico y eficaz (López, 2006).

Por tanto, existe una notable contradicción entre esta perspectiva y la concepción contemporánea de la burocracia, ya que, según la definición proporcionada por la Real Academia Española, se entiende como una "*administración ineficiente debido a la excesiva documentación, rigidez y formalidades innecesarias*" (López, 2006).

En el enfoque de Weber, la reforma administrativa busca guiar al funcionario público hacia la imparcialidad y la gobernabilidad basada en el cumplimiento del derecho, con el propósito de obtener el "progreso financiero". Esto se logra a través del paradigma de la dominación burocrática, que se basa en un conjunto de normas y sistemas de legislación administrativa que distinguen la política de la gestión. Asimismo, estos mecanismos someten a la gestión al principio de equidad y establecen límites para evitar desigualdades injustificadas y preferencias arbitrarias (López, 2006).

En efecto, el modelo burocrático se caracteriza por el exclusivismo de las labores, lo cual implica la segmentación del encargo dentro de la organización mediante la asignación de obligaciones y roles específicos a diferentes puestos, siguiendo una estructura jerarquizada. Además, se basa en el uso de normas para regular el proceso de toma de determinaciones, la homogeneización de las operaciones y la concentración del poder (Estévez, 2004).

Ahora, cuando finalizó la Segunda Guerra Mundial, se nota un aumento considerable en el tamaño y la estructura de las gestiones gubernamentales en los países occidentales. Este crecimiento se debe a la expansión de los servicios públicos para abarcar a la comunidad en

general, como resultado de la implementación y ejecución del enfoque de Estado de Bienestar de Derecho. Sin embargo, esta ampliación del mercado de servicios generó una sobrecarga en la demanda, lo cual se volvió financieramente insostenible para los presupuestos estatales (Alcázar, sf).

Según Chevallier (2007), desde una perspectiva sociológica, se pueden identificar ciertos límites en el ideal weberiano en el que la administración, a pesar de estar burocratizada, no opera de manera estricta o "mecánica". Es fundamental tener en consideración los elementos individuales que impactan en el comportamiento de los empleados, las estructuras jerárquicas informales y las divisiones que afectan la configuración del poder, así como las tácticas y pactos llevados a cabo fuera del sistema oficial de funciones. En consecuencia, según el autor, existen aspectos que deben ser tomados en cuenta e implementados en el sistema para alcanzar un funcionamiento más eficaz.

La racionalidad técnica empleada en la gestión gubernamental no se aplica de manera universal, sino más bien relativa y restringida. La práctica de la potestad no se centraliza meramente en la cúspide, sino que se dispersa y se torna imprecisa. Las distribuciones no son completamente jerárquicas, sino más bien fragmentadas y diversas. Además, las interacciones con los ciudadanos no se fundamentan únicamente en la aplicación coercitiva de la normativa, sino, además, se busca un enfoque más participativo e inclusivo. Así lo señala Chevallier (2007), al considerar que estos aspectos son importantes para lograr un mejor funcionamiento del sistema.

Esto demuestra, en última instancia, que la gestión no es el armonioso y unificado cúmulo que procura ser, acaso, más bien un microcosmos general que reúne a sujetos y colectivos, y se convierte en un escenario de confrontaciones y conflictos. Por lo tanto, analizar las medidas correctivas que se pueden implementar implica comprender la magnitud de los conflictos de diversas naturalezas que dan ritmo a la vida administrativa.

De acuerdo con las ideas de Martins (1997), y adoptando una óptica inspirada en Max Weber, se sostiene que la resolución del trance de la gestión gubernamental no reside en una supuesta opción posburocrática, sino más bien en la renovación de las estructuras burocráticas a través de evoluciones centradas en el servicio público y la mejora de los recursos como elementos de eficacia para fortalecer las instituciones y los poderes. Estas reformas se basaron en la labor

de deberes relevantes por parte de funcionarios de carrera altamente capacitados y especialistas, dotados de procesos y técnicas gerenciales, así como de recursos presupuestarios.

Esta posición expresa claramente la transición del modelo burocrático al gerencial ha sido blanco de ataques significativos, tal como se ha mencionado previamente. Chevallier (2007) destaca principalmente la ineficacia y la despersonalización que caracterizan al burocratismo. La ineficacia se relaciona con los fallos inherentes del tipo, tales como la demora, la inflexibilidad y la falta de personalización, además de la aparición de disfunciones que demandan mecanismos de corrección. Por otro lado, la alienación está vinculada con la degradación de las labores debido a la estricta especialización en el trabajo, donde las personas se transforman en simples componentes de una maquinaria corriente sobre la cual carecen de control, lo que provoca un sentimiento de resignación, dependencia y frustración.

De acuerdo con el mismo escritor, estos juicios provocaron en el siglo XX una corriente de renovación administrativa que pretendía suprimir el tedio, inflexibilidad y disfunciones congénitas al sistema burocrático. Esta reestructuración se enfoca en tres aspectos primordiales: la modificación de las interacciones internas, destacando la administración de recursos humanos; la modificación de los enfoques de encargo, con el propósito de fomentar la responsabilidad; y la modificación de las interacciones con los usuarios, enfocándose en la idea de comunidad administrativa.

De esta manera, la gestión en Colombia ya mostraba gran parte de los atributos distintivos del enfoque burocrático antes de la promulgación de la Constitución de 1991. Entre tales atributos sobresalen la instauración del régimen de carrera administrativa a partir de 1938, el establecimiento de un plan de formación académica en gestión gubernamental y la presencia de un área administrativa responsable de la administración del servicio civil. Además, la normativa en vigor en esa época se auto definía como Estado de derecho, lo que significaba que las acciones administradoras se regían por el principio de legalidad, y había una extensa usanza de supervisión judicial especializado en lo contencioso administrativo.

No obstante, a pesar de estos avances normativos, diversos factores externos a la regulación impidieron que, en el momento de la promulgación de la nueva Constitución, la gestión gubernamental hubiera logrado plenamente los ideales del modelo weberiano. En muchos aspectos, todavía prevalecían prácticas patrimoniales y clientelistas. Por lo tanto, a pesar de ser conscientes de los ataques al burocratismo, los constituyentes consideraron ineludible

destacar esta situación rezagada a través de la incorporación de elementos paradigmáticos del modelo burocrático en la Constitución. No obstante, también se introdujeron de manera simultánea, como se discutirá más adelante, características directivas e inclusive de gobierno.

De esta manera, se ratifica el principio de legalidad en Colombia, al establecerse que el país es un Estado de derecho. Esto implica que ninguna entidad gubernamental puede ejercitar atribuciones diferentes a las que le confieren la Constitución y la legislación. Asimismo, se establece que todos los empleos públicos requieren contar con atribuciones concretas especificadas en la normativa legal o reglamentaria, y su ejercicio debe llevarse a cabo conforme con lo señalado en la Constitución, la ley y el reglamento. La violación de estos principios, ya sea por omisión o exceso, conlleva la obligación de los funcionarios estatales, cuya definición y modo de aplicación también serán establecidos por la legislación.

Se estipula, por lo tanto, como norma general, los empleos en las entidades y organismos estatales son de naturaleza permanente, con excepción de las posiciones de elección popular, los nombramientos directos, los empleados contratados por el Estado y aquellos previstos por la normativa. Además, en situaciones en las cuales no esté definido el proceso de designación de un funcionario por la Constitución o la ley, se debe adelantar una convocatoria abierta y gubernamental.

Por tanto, la ley tiene la responsabilidad de establecer los criterios y escenarios para evaluar los logros y aptitudes de los candidatos para la entrada y promoción en los puestos de carrera. Para aquellos que formen parte de la carrera administrativa, la separación del cargo sólo puede ocurrir debido a un desempeño insatisfactorio, transgresión del sistema disciplinario u otras causas instituidas en la constitución o en la ley. El acceso, promoción o destitución en una posición de carrera no puede depender de la procedencia política de los sujetos.

Con el fin de asegurar el adecuado avance de la trayectoria administrativa, el art. 130 dispone la institución de una Comisión Nacional del Empleo Público. La Corte Constitucional ha aclarado que esta entidad es un organismo independiente con un marco normativo particular, responsable de gestionar y vigilar las carreras de los funcionarios públicos, excepto las de naturaleza especial como la diplomática y consular, o las pertenecientes a la fuerza pública.

En esencia, en términos del tipo burocrático, la Constitución concede al presidente de la República una posición central y preeminente en el aparato administrativo. Además de sus roles como jefe de Estado y de Gobierno, se le reconoce como la máxima Autoridad Administrativa.

Esto implica que tiene la facultad de nombrar a los altos funcionarios nacionales, considerados como agentes del gobierno, y también tiene la capacidad, de acuerdo con la ley, de fundar, eliminar o unir cargos necesarios para la gestión central, establecer sus obligaciones específicas y determinar sus remuneraciones. Asimismo, tiene la autoridad para eliminar, integrar y cambiar la configuración de entidades u organismos administrativos a nivel nacional.

De este modo, corresponde única y exclusivamente al gobierno iniciar el proceso legislativo para definir la organización de la gestión gubernamental. Aunque la Constitución no detalla un modelo en particular, su desarrollo legal ha seguido principalmente una dirección hacia el enfoque burocrático, con elementos de gestión gubernamental. La disposición de un grado central que agrupa los principales entes administrativos y un grado distribuido por servicios que incluye los entes afiliados y afines a ellos, sujetos a la supervisión y coordinación, presenta una configuración en forma de pirámide en la cual el presidente de la República ocupa el vértice. Esta centralización de autoridad es necesaria para el funcionamiento del modelo burocrático.

No obstante, a medida que se ha permitido la incorporación de agentes privados del mercado junto con el Estado en el abastecimiento de servicios públicos, y se ha producido un cambio en el modelo económico hacia uno más regulador, inicia con la ordenación administrativa se ha adaptado a esta reciente noción. Han surgido jurisdicciones reformadoras autónomas que desempeñan funciones administrativas, pero se localizan fuera del ámbito de la rama ejecutiva del gobierno. Estas autoridades operan en una correlación de coordinación, en lugar de subordinación, con las atribuciones del mandatario de la Nación y la administración estatal.

Asimismo, la inserción en la Constitución de la autonomía en la distribución territorial, en lugar de la descentralización, no es exclusiva del tipo burocrático. En contraste, constituye un momento crucial que facilita la incorporación de aspectos tanto de la gestión gubernamental como, sustancialmente, de la gestión. Este principio busca empoderar a los territorios en la administración estatal con el objetivo de alcanzar una acción administrativa estatal más efectiva, eficiente, transparente y responsable.

De esta manera, se puede observar que, si bien la Constitución incorpora compendios característicos del tipo weberiano, pero no de forma exclusiva ni restrictiva. En contraste, empotra regulaciones que son propias de al menos otro enfoque de la gestión gubernamental. Por

lo tanto, una parte importante de la labor posterior del legislador será concordar los dispositivos de estos disímiles patrones para diseñar una entidad estatal que, además de cumplir con los preceptos legislativos, sea eficaz para el logro de sus propósitos (Restrepo, 2011).

1.1.1. Descentralización y fragilidad del Estado Social en Colombia.

Para comprender los fenómenos relacionados con el Estado, es esencial abordar su definición teórica. El Estado actual se fundamenta en un régimen legal representado por la Constitución y la codificación legislativa, que resuelven los inconvenientes de la comunidad. Según O'Donnell (2004), el Estado se define como una serie de organismos y conexiones sociales respaldadas por el sistema legal, que ejercen control sobre un territorio y sus habitantes. Este control se basa en el uso de la coerción física por parte del Estado. O'Donnell propone tres dimensiones para evaluar la fortaleza de un Estado: eficacia, que se refiere al funcionamiento adecuado de las burocracias estatales; efectividad, que involucra el ejercicio efectivo de las reglas y legislaciones en la sociedad; y credibilidad, que se basa en la capacidad del Estado para representar el bien común.

En América Latina, O'Donnell identifica Estados débiles que no logran penetrar ni controlar todo su territorio, tienen una legalidad limitada y carecen de credibilidad como intérpretes y ejecutores del bien común. Posteriormente, O'Donnell agrega una cuarta dimensión: el Estado actúa como un filtro que regula la apertura o el cierre de las fronteras entre el territorio y la población. Esto adquiere importancia debido al papel predominante de la mundialización y su impacto en los patrones de progreso de las naciones.

Es crucial que las burocracias estatales funcionen adecuadamente para garantizar la legitimidad del Estado moderno, que se basa en la autoridad legalmente establecida y en la supremacía burocrática. Además, la manera en que se sancionan las normas y legislaciones cambian de acuerdo con el sistema político que se refiere al conjunto de instituciones coordinadas y articuladas que sustentan el poder y limitan su ejercicio. En un régimen democrático, el acceso a los cargos gubernamentales principales se logra a través de elecciones competitivas e institucionalizadas. La democracia busca la fortuna de la población, el acatamiento de los derechos y el control de las interacciones entre personas y entidades.

No obstante, en países con Estados débiles, se presentan prácticas informales como el clientelismo, la descomposición y la financiación ilícita con objetivos políticos. Estas prácticas

socavan los esfuerzos por establecer democracias verdaderas y generan problemas en la burocracia, como la corrupción y la desigualdad.

1.1.2 Corrupción y nepotismo político.

En resumen, se ha argumentado que para que una nación sea dinámica y promueva el interés colectivo, es necesario que funcione adecuadamente en diversas dimensiones. Sin embargo, en Colombia, la corrupción y el clientelismo político debilitan esta fuerza. El clientelismo implica relaciones en las que una persona de poder proporciona beneficios o acceso a recursos a cambio de servicios personales, lealtad o votos. Estas prácticas personalistas y excluyentes obstaculizan la ecuanimidad en la accesibilidad a beneficios y productos, dejando de lado a las poblaciones más desfavorecidas y promoviendo la inclusión de agentes no formales.

En las investigaciones acerca del patrocinio político, se destaca la prevalencia de estas relaciones durante los procesos electorales, donde los candidatos se enfocan en electorados marginales que responden a aquellos que les ofrecen bienes materiales tangibles. El clientelismo es asimétrico, ya que existen diferencias en términos de categoría, capital, influencia, dineros y autoridad entre las partes involucradas. En América Latina, donde la diversidad y la disconformidad social son prominentes, estas prácticas clientelistas se convierten en la única forma de interacción entre los estratos desfavorecidos y el régimen político.

La corrupción implica el aprovechamiento indebido de cargos públicos para obtener beneficios privados, incluyendo sobornos y la relación entre entidades privadas y servidores gubernamentales. En el caso de Colombia, se destaca la presencia y mediación de grupos subversivos y la utilización de coerción, lo que se conoce como "Corrupción agresiva", "corrupción armamentista" y "corrupción relacionada con el narcotráfico", Estos fenómenos socavan la posibilidad de consolidar un verdadero Estado social de derecho.

La literatura también identifica fenómenos de corrupción sistemática, como la Captura de Estado, en la cual sujetos, conjuntos o agrupaciones legítimas participan en la formulación de normas y medidas gubernamentales con el fin de obtener beneficios privados. En casos en los que intervienen actores ilegales, puede surgir la Captura Avanzada del Estado, donde se utiliza la violencia como un método complementario o sustitutivo del soborno tradicional. Otro procedimiento reconocido es la Reestructuración Coaptada del Gobierno, que implica la participación de agentes legales e ilegales y busca modificar desde dentro el régimen y las reglas sociales.

Estos actos de corrupción y conductas clientelistas prosperan en contextos de disparidad, lo que perpetúa y legitima estas prácticas, y socava los principios democráticos y el bienestar ciudadano. Esto representa un desafío para la construcción de un verdadero Estado social de derecho.

1.1.3 Estado colombiano: Constitución Política de 1991

El análisis de la debilidad de los Estados requiere considerar ciertas cuestiones teóricas previas. En este sentido, se evidencia una inconsistencia entre las proposiciones del neoliberalismo y los valores fundamentales establecidos en la Constitución de 1991, que estableció al Estado como un Estado social de derecho. Para comprender esta discrepancia, es necesario realizar una narración cronológica, que rastree las bases de las dificultades culturales que contribuyeron a la división social que desestabilizó a Colombia.

Diversos autores sitúan las causas del déficit moral, comunitario, financiero y gubernamental en las sociedades latinoamericanas durante el período colonial. Consideran, que la coyuntura actual es resultado de una evolución cultural enraizada en las representaciones compartidas y vinculada con la escasez de habilidad renovadora por parte de los grupos que gobiernan estas comunidades. En el momento en que llegaron los españoles a las tierras de las indias occidentales, las asociaciones étnicas experimentaron una profunda transformación cultural, impuesta por los dominantes e ideales preponderantes en Europa occidental. En Europa lograron instaurar una colonia estratificada, donde los ciudadanos tenían lugar en la cúspide de la estructura social, entre tanto que los indígenas y los esclavos africanos se hallaban en la parte inferior, predestinados a la explotación laboral.

Este proceso resultó en una disparidad exagerada fundada en la preeminencia de algunos ciudadanos sobre la gran cantidad de indígenas y esclavos. Los europeos se apropiaron del territorio y establecieron entidades tales como el encargo, la mita y la distribución, que se basaban en el aprovechamiento del trabajo y los recursos indígenas. Estas condiciones sentaron las bases de una sociedad fragmentada y desigual en la que persisten problemas éticos, sociales, económicos y políticos hasta el día de hoy (Sokoloff y Robinson, 2005).

Así, a lo largo de la época colonial, estas relaciones persistieron sin cambios significativos. Durante este lapso, no se erigieron entidades genuinamente inclusivas, lo que marginó a las minorías (que, en verdad, constituían la mayoría) de involucrarse en la esfera política y, por ende, de aportar a la resolución de las inquietudes sociales. Estas circunstancias

ejercieron una influencia trascendental en la configuración de las concepciones compartidas, las cuales permanecieron invariables en las generaciones posteriores a los europeos, incluso tras la obtención de la Libertad. Por lo tanto, después de este evento, las organizaciones del poder político en Latinoamérica no experimentaron cambios fundamentales.

De hecho, aquellos que heredaron las élites se vieron favorecidas con mayores recursos y poder político, lo que les concedió la habilidad de configurar los entes del Estado a su favor. Durante la elaboración de un contrato o una Constitución por parte del pueblo latinoamericano en una asamblea, las mujeres se ocupaban de las labores de cocina, mientras que los sirvientes, compuestos por personas indígenas y afrodescendientes, se encargaban de buscar leña, llevar agua, recolectar alimentos y sacrificar animales para alimentar a los miembros de la asamblea (O'Donnell, 2004).

De esta manera, después de los procesos de independencia, la formación de la nueva república estuvo liderada por una élite "nueva" que, con el objetivo de obtener beneficios materiales y regocijarse de los modos de vida sofisticados de las capitales de Europa, puso los recursos naturales del continente al servicio de la nueva potencia imperial (Pinto, 2013).

Por tanto, los antecedentes colombianos se caracterizan por una lucha constante, provocada por las clases dominantes en el poder, quienes son descendientes de los antiguos líderes y han demostrado una falta de eficacia en la exploración de respuestas a los inconvenientes socioculturales del país. Los problemas sociales derivados de la desigualdad en la titularidad del territorio han generado una disputa armada que perpetúa el desplazamiento, la violencia y la pobreza en las regiones más alejadas del poder estatal, lo que las vuelve vulnerables a la influencia de estructuras paraestatales.

1.1.4. El neoliberalismo emerge.

Durante los últimos años del siglo anterior, tuvo lugar globalmente un proceso de mundialización acelerada que estuvo estrechamente vinculado con la propagación del pensamiento neoliberal. El neoliberalismo representa una doctrina política arraigada en las concepciones de la economía neoclásica, y se sustenta en los fundamentos del libre mercado. Esta perspectiva abarca la postura del Estado en la sociedad, la gestión pública, el nivel de libertad de los mercados, el comercio global y la política económica a nivel macro (Parra, 2011). Esta doctrina ganó prominencia política aprovechando la crisis petrolera de los años setenta, momento en el que el paradigma de bienestar keynesiano perdió credibilidad debido a una

mezcla de estancamiento económico y elevada inflación. Además, la mediación descomunal del Estado en la vida de las personas generó descontento. Por lo tanto, el enfoque neoliberal, que promueve la libertad de elección individual, resultó atractivo para la época.

Siguiendo los principios neoliberales, se implementaron reformas estructurales en América Latina terminando los años 80 y comienzos de los años 1990, en línea con el Consenso de Washington (Escudero, 2008). Este asentimiento consistió en un conjunto de recomendaciones consideradas esenciales para el avance económico de las naciones en desarrollo. Entre las medidas adoptadas se encontraban la desnacionalización productiva, la flexibilización del mercado laboral, la desincorporación de empresas estatales, entre otras cuestiones. Sin embargo, como se ha mencionado, en este acuerdo no se consideró el rol de las entidades en el progreso económico y se subestimó la importancia de la política de bienestar (Ocampo, 2005). Los resultados efectivos que se esperaban en la región no fueron evidentes y, por el contrario, se observaron dificultades financieras y generales. Tal como manifestó el economista Joseph Stiglitz, una táctica de cambio que prometía generar una bonanza sin igual ha fallado de forma prácticamente inigualable. Esto también sucedió en Colombia, una nación que adoptó numerosas de las sugerencias neoliberales mientras redefinía la posición del Estado de cara a la comunidad a causa de su reciente Carta Magna.

1.1.5 Colombia: Estado social de derecho

En Colombia, en el transcurso del gobierno de Virgilio Barco en 1989, se comenzaron a realizar políticas de liberalización del comercio que se intensificaron en el gobierno de César Gaviria (1990-1994). Paralelamente, se produjo una reforma constitucional que estableció una nueva esfera de Estado en la Constitución de 1991. Este proceso conllevó la transformación de un Estado regido por el imperio de la ley a un Estado de derecho con un enfoque social, lo que implicó el paso de una república centralista y jerarquizada, con uniformidad en sus miembros, a una república descentralizada y con autonomía para los entes estatales. Esta nueva configuración buscaba promover una relación horizontal entre el ciudadano y el Estado, fomentando la participación ciudadana y la pluralidad (Minjusticia, 1997).

Conjuntamente del impacto del liberalismo económico, el entorno en el que se estableció la nueva Constitución estaba caracterizado por una lucha armada entre el gobierno y los grupos de narcotraficantes. La situación de inestabilidad política y de gobernabilidad precaria era evidente en diversas zonas del país, donde las instituciones estatales carecían de suficiente

fortaleza, permitió la existencia de múltiples grupos armados ilícitos, mientras que los ciudadanos comunes se mantenían alejados de la participación democrática. En este sentido, la Constitución se consideró como el instrumento para dejar atrás esta lucha. Se determinó que la descentralización a nivel territorial era indispensable para restaurar la estabilidad gubernamental y superar la situación política adversa. Se propuso otorgar mayor autonomía a las entidades territoriales como una manera de promover una mayor intervención de la ciudadanía, mejorar la justificación de recursos y satisfacer las demandas de la comunidad (García & Revelo, 2010).

1.1.6 Neoliberalismo y desigualdad

El Tribunal Constitucional sostuvo que el concepto de función pública conlleva un cambio político que implica la sujeción de los dirigentes a los asociados. En el Estado social de derecho, la relación entre la persona y el Estado se basa en ciudadanos que son servidores públicos y no en una dinámica de vasallaje o súbditos ante un monarca (Minjusticia, 1997). Esto significa que el cuerpo burocrático del Estado colombiano tiene la obligación de laborar en ocupaciones de los ciudadanos, ofreciendo fortuna y garantizando una coexistencia con dignidad.

Sin embargo, se presentó un conflicto entre esta meta y los elementos implícitos del liberalismo económico. La enajenación de compañías estatales y la aplicación de principios económicos en áreas que previamente eran atribuciones gubernamentales, como la dirección pública y la asistencia de servicios sociales, ocasionaron fricciones (Parra, 2011). Los derechos esenciales para el adelanto social, como la salud, la enseñanza y el empleo digno, han experimentado una transición gradual desde ser servicios que los municipios debían garantizar hasta ser considerados como activos sujetos a explotación financiera.

En relación con la corrupción y el nepotismo, se tenía la expectativa de que, bajo la influencia del liberalismo económico, la eficiencia y eficacia del Estado mejorarían. No obstante, desde principios de los años noventa, varios medios de comunicación han revelado casos de irregularidades en las diversas instancias del poder público del país, circunscribiendo el ejecutivo, el legislativo y el judicial. Estas situaciones han minado la autenticidad del Estado asentado en la autoridad de la ley y han cuestionado la confiabilidad de su naturaleza democrática. Se han revelado situaciones como la financiación de campañas políticas mediante recursos ilícitos, el nombramiento de funcionarios en altas posiciones debido a la compra de votos, el control previo del Estado y la desviación de fondos públicos mediante programas políticos aparentemente destinados al progreso patrimonial (Cordero, Gálvez y Pinto, 2015).

1.1.7. El estado clientelar- burocrático colombiano

El término "burocracia" se suele asociar comúnmente a los empleados del Estado, es decir, a los servidores públicos. Por otro lado, el clientelismo puede ser visto desde dos perspectivas: Como una manifestación de corrupción estatal o como una modalidad de actividad política colaborativa. Al incorporar el término "Estado clientelar burocrático", se busca caracterizar las acciones de naturaleza clientelista que ocurren en la administración pública. En esta parte, se tiene el propósito de definir tanto la burocracia como el clientelismo, y así avanzar en la concepción de un Estado clientelar burocrático y su funcionamiento.

La noción de burocracia ha sido generosamente desarrollada por el sociólogo Max Weber y, como se señaló anteriormente, está relacionado con el personal que trabaja como empleados públicos, lo que dentro del contexto de la actividad gubernamental se denomina como empleo público. Es importante destacar en este momento que los mecanismos de recursos humanos que están en funcionamiento en un país son las estructuras mediante las cuales se organiza este conjunto de servidores públicos. Así, puede afirmarse que históricamente en el ámbito gubernamental se han reconocido principalmente tres modelos de sistemas de personal: el régimen patrimonialista, el de patronage o spoiled system, y el de méritos o carrera administrativa (Álvarez, 2004).

En un principio, el sistema patrimonialista se distingue por concebir las posiciones gubernamentales como posesiones privadas, pertenecientes a un líder o a quien ostenta la autoridad, y estos puestos pueden ser adquiridos, donados o heredados, teniendo un valor económico asociado (Álvarez, 2004). Un caso ilustrativo de estas conductas en Colombia se puede observar en la época colonial, cuando la precaria condición financiera de algunas cajas reales en ciertas regiones de la Nueva Granada condujo a la venta de puestos como una manera de financiar la administración. Sin embargo, el acceso a estos cargos era considerado un símbolo de estatus social (Jaramillo, 1979); (Melo, 2018).

Por otro lado, el sistema de botín político o sistema de favores se fundamenta en la premisa de que los puestos gubernamentales deben ser ocupados por individuos afines al partido político que logre el triunfo en las votaciones o que esté en el poder en ese instante (Álvarez, 2004). Esto conlleva que los servidores públicos no son designados obligatoriamente en función de sus habilidades o logros, sino por su influencia y destrezas políticas. No obstante, la

permanencia de estos funcionarios no está asegurada y cualquier modificación política o electoral podría resultar en su destitución.

El sistema de botín político se trata de un modelo político que busca recompensar a los funcionarios públicos que son afines al partido político que resulte victorioso en las elecciones o que tenga el poder en ese momento, con el fin de asegurar la continuidad del conjunto político en el gobierno. En Colombia, el establecimiento de los partidos políticos conservador y liberal en el siglo XIX aumentó la prevalencia de esta práctica. La carrera administrativa fue implementada en Colombia en la década de 1930, pero tuvo poca efectividad hasta mediados del siglo XX debido a la falta de regulación. Actualmente, se busca fortalecer la carrera administrativa a través de varias leyes, pero sus resultados son limitados.

Adicionalmente, se puede considerar que el clientelismo, definido como la obtención de beneficios electorales personales o la influencia en las posiciones gubernamentales y beneficios individuales a través de la utilización de recursos estatales, puede servir como una vía de expresión política. El clientelismo puede evidenciarse en los tres enfoques de empleo mencionados: patrimonialista, de reparto político y de mérito (Galeano, 2019).

1.1.8. La administración pública: política y acciones gubernamentales.

La burocracia pública no es solamente una organización que realiza diversas tareas, sino que es el resultado de la política y está definida por las políticas públicas que implementa. Las burocracias públicas son una manifestación tangible del Estado, ya que son las encargadas de implementar estas políticas públicas. Es un elemento distintivo del Estado y su principal instrumento para adquirir y sostener otros rasgos vinculados a su "condición estatal". En su desarrollo, tienden a seguir trayectorias sinuosas e impredecibles, en lugar de un procedimiento lógico de diferencia ordenada y exclusivismo funcional. La conformación de la generalidad de las administraciones públicas contemporáneas se produjo como conjunto en el trámite de edificación del Estado en Europa, Estados Unidos y América Latina durante el siglo XIX.

El Estado surge como un elemento dentro de un proceso más amplio de edificación social, en conjunto con la creación de la identidad nacional, la ciudadanía, un sistema de interacciones productivas, el mercado y la configuración de estratos sociales, entre otros. El Estado personifica la manifestación tangible de esta intrincada conformación social.

De esta manera, los principales atributos de "estaticidad" que conforman a un Estado nacional son la descentralización del poder, la formalización de la autoridad, la separación del

manejo y la habilidad para reforzar una identidad nacional. La ampliación del sistema capitalista ha recibido un respaldo esencial en la progresiva aptitud de las naciones estatales para afrontar y resaltar dificultades al progreso.

Por tanto, la inclusión de diversas funciones que anteriormente pertenecían a la comunidad civil y a las autoridades subnacionales dentro del Estado implicó una nueva división del trabajo social conforme surgía el Estado nacional. El Estado extendió su agenda al incluir nuevas problemáticas emergentes como consecuencia del funcionamiento y avance de la comunidad. La fórmula que representó el desarrollo del estado y que otorgó un contenido fundamental a la agenda pública fue expresada en el lema "orden y desarrollo" (Oszlak, 2006).

1.2 Modelo de Gestión Pública

La exploración de la administración gubernamental como disciplina nos lleva a examinar los antecedentes de los primordiales modos implementados para mejorar la actuación del Estado. A lo largo del tiempo, han surgido diversas formas de gestionar, regir y proporcionar servicios estatales, lo que ha requerido que las autoridades gubernamentales realicen ajustes constantes y se adapten al entorno en constante cambio. En la actualidad, asuntos como la mundialización, la implicación de la población, los agentes involucrados, el espacio geográfico y la gestión a nivel regional se han convertido en referencia clave.

De este modo, la transformación de la administración estatal ha evidenciado la presencia de distintos enfoques y recursos, los cuales han adquirido importancia, sobre todo, desde mediados del siglo XX. Desde el esquema burocrático hasta los modelos modernos como la gobernanza, la administración transparente y el nuevo servicio gubernamental, se ha experimentado un avance en las formas de dirigir los asuntos públicos, ajustándose a las exigencias y requerimientos actuales.

1.2.1. Conceptualización

La administración estatal abarca el conjunto de acciones, procedimientos y tácticas empleadas por los gobiernos y entidades públicas para diseñar, ejecutar y valorar medidas y proyectos que cumplan con las exigencias y peticiones de la comunidad. Se centra en la administración eficaz y segura de los recursos públicos con la finalidad de alcanzar resultados y beneficios para los ciudadanos y la comunidad en general. La gestión pública abarca diversas áreas, tales como el diseño de estrategias gubernamentales, la distribución de fondos, la

planificación estratégica, el manejo financiero, la gestión de valores humanos, el monitoreo y evaluación de programas, la responsabilidad y la apertura informativa.

Para llevar a cabo una gestión pública exitosa, es fundamental contar con habilidades de liderazgo, toma de decisiones basadas en evidencia, comunicación efectiva, trabajo en equipo, gestión del cambio y orientación al servicio público. Además, se deben aplicar principios éticos y valores de responsabilidad, integridad y equidad en todas las actividades y determinaciones que se toman en el ámbito de la administración gubernamental. La gestión gubernamental puede variar según el escenario político, cultural y socioeconómico de cada país, conforme con los requerimientos y prelações de la población. Es un campo dinámico que se adapta a los cambios y desafíos emergentes, buscando constantemente optimizar la validez, la efectividad y la aptitud de los servicios estatales y la utilidad general de la comunidad (Sánchez y Liendo, 2020).

La gestión pública en Colombia ha experimentado importantes transformaciones a lo largo de su historia, reflejando los desafíos y los requerimientos de una comunidad que progresa constantemente. A partir de su emancipación en el siglo XIX, la nación ha afrontado distintos desafíos en el contexto político, económico y social, que han requerido la implementación de medidas y proyectos gubernamentales eficaces para abordarlos.

De este modo, la administración estatal colombiana se cimenta en los principios de eficiencia, transparencia, intervención social y justificación de recursos. El objetivo es garantizar la utilidad y el avance sostenible de la comunidad, promoviendo la equidad, la justicia social y el acatamiento por las garantías humanas,

La línea institucional de la administración gubernamental en Colombia está conformada por diversas entidades y organismos encargados de proyectar, ejecutar y evaluar las medidas gubernamentales. Entre ellos se encuentran los ministerios, las entidades descentralizadas, las corporaciones autónomas regionales, los entes de vigilancia y registro, entre otros. En esencia en Colombia la gestión pública, se enfrenta a desafíos significativos, como la corrupción, la desigualdad social, el conflicto armado, el cambio climático y la brecha de infraestructura, entre otros. Sin embargo, el país también ha logrado avances importantes en espacios como la enseñanza, la salud, la seguridad ciudadana y el progreso patrimonial.

Durante los últimos tiempos, la administración de Colombia ha promovido la modernización y la digitalización de la gestión estatal, buscando optimizar la validez, la lucidez y el vigor de los servicios públicos. Además, se ha impulsado la intervención de la ciudadanía y

la vigorización de la gobernanza, reconociendo la importancia de implicar a la comunidad civil para tomar determinaciones y en la ejecución de medidas gubernamentales.

Por consiguiente, la gestión pública en Colombia es un proceso en constante movimiento y complicado que busca responder a los desafíos y necesidades del país. Mediante de la ejecución de medidas gubernamentales efectivas y el fortalecimiento de las instituciones, se busca promover el progreso sustentable y optimizar las calidades de vida de todos los ciudadanos (Sánchez, 2019).

1.2.2. Gestión pública y gobernabilidad

La administración gubernamental y la gobernabilidad son dos conceptos fundamentales en el ámbito gubernamental que juegan un papel crucial en el funcionamiento y progreso de las comunidades modernas. Ambos conceptos están estrechamente relacionados y se complementan mutuamente, ya que una gestión estatal eficaz y efectiva es esencial para alcanzar una gobernabilidad sólida y legítima.

La administración estatal engloba el conjunto de acciones, procedimientos y tácticas empleadas por los gobiernos y entidades públicas para diseñar, ejecutar y valorar medidas y programas que atiendan las exigencias y requerimientos de la población. Requiere la adecuada dirección de los recursos públicos, la toma de determinaciones fundamentadas en pruebas, la validez en la repartición de recursos y la responsabilidad ante los ciudadanos.

Una buena gestión pública implica una planificación estratégica efectiva, la coordinación de acciones entre diferentes organismos y la implementación de medidas estatales que formen resultados tangibles y utilidades para la comunidad. Además, implica una gestión financiera responsable, la implementación de enfoques más efectivos de administración y el uso de procesos de la datos y comunicación para optimizar la eficacia y la transparencia en la prestación de servicios públicos.

Por otro lado, la gobernabilidad hace referencia a la aptitud de las autoridades para gobernar de manera efectiva y legítima, garantizando la estabilidad política y social. Incluye compendios como la lucidez, la justificación de recursos, la intervención de la ciudadanía, el estado de derecho y la democracia. Una buena gobernabilidad implica la construcción de instituciones sólidas, la promoción de la intrusión ciudadana para tomar determinaciones y la garantía de las garantías esenciales de la comunidad.

La dirección gubernamental y la gobernabilidad están estrechamente vinculadas, ya que una gestión pública eficiente es esencial para garantizar una gobernabilidad sólida. Una buena gestión pública proporciona los cimientos necesarios para una gobernabilidad efectiva, ya que permite implementar políticas públicas de manera efectiva, administrar los recursos estatales de forma garante y compensar las exigencias y demandas de la sociedad. Al mismo tiempo, una gobernabilidad sólida proporciona un marco político, jurídico e institucional estable en el cual la gestión pública puede operar de manera transparente, rendir cuentas y suscitar la intervención de la ciudadanía.

En conclusión, la administración pública y la gobernabilidad son cuestiones esenciales para la adecuada operación de los gobiernos y el desarrollo de las sociedades. Ambos conceptos se complementan mutuamente y son necesarios para lograr una administración pública eficiente, efectiva y legítima. Una gestión pública de calidad y una gobernabilidad sólida contribuyen al desarrollo sostenible, a las óptimas calidades de vida de los asociados y al fortalecimiento de la democracia. Es responsabilidad de los gobiernos y los ciudadanos trabajar juntos para promover una gestión pública transparente, eficiente y orientada al bienestar común, y una gobernabilidad basada en la intervención de la ciudadanía y el acatamiento al estado de derecho (Moyado, 2011).

1.2.3 ¿De qué manera potenciar la administración estatal mediante el enfoque del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)?

El MIPG es un dispositivo que busca mejorar la gestión gubernamental, suscitando la validez, la nitidez y la justificación de recursos en los entes gubernamentales. A continuación, se presentan algunas formas en las que el MIPG puede favorecer a optimizar la administración estatal:

Establecimiento de indicadores y metas: El MIPG propone la enunciación de índices de gestión y fines claros y medibles, lo que admite valorar el desempeño de las entidades estatales y realizar un seguimiento sistemático de los resultados obtenidos. Esto facilita tomar las determinaciones fundadas en pruebas y promueve un mandato orientado al resultado.

Transparencia y accesibilidad a la información: El MIPG promueve la lucidez en la administración estatal, asegurando la accesibilidad a la información de la ciudadanía. Esto implica la publicación de informes, documentos y datos relevantes, así como la ejecución de

dispositivos de intervención. La transparencia fortalece la seguridad en las entidades y permite una amplia justificación de los recursos.

Mejora de los procesos internos: El MIPG propone la identificación y optimización de los procesos internos de las entidades públicas, eliminando trámites innecesarios, simplificando procedimientos y promoviendo la eficiencia en la gestión. Esto conduce a un óptimo empleo de los recursos gubernamentales y a una mayor agilidad en la atención a los ciudadanos.

Desarrollo del talento humano: El MIPG reconoce la relevancia del recurso humano en la dirección pública y promueve la formación, el progreso y la estimulación del personal. Esto incluye la identificación de las capacidades pedidas para el buen desempeño de las actividades, la realización de planes de formación y la evaluación del rendimiento de los funcionarios estatales. El progreso del talento humano contribuye a una gestión más eficiente y efectiva.

Evaluación y seguimiento: El MIPG propone la implementación del régimen de valoración y rastreo para evaluar el progreso en la realización de los objetivos y objetivos establecidos. Esto permite identificar áreas de mejora, corregir desviaciones y tomar decisiones oportunas para garantizar una adecuada administración estatal.

Es importante destacar que la implementación del modelo MIPG requiere del compromiso y la intervención constante de los intervinientes, incluyendo a los líderes políticos, directivos y servidores públicos. También es importante fomentar una cultura institucional enfocada en el progreso constante y en la búsqueda de la excelencia en la administración.

Por consiguiente, el modelo MIPG puede contribuir a optimizar la administración gubernamental mediante la enunciación de índices y metas, la promoción de la transparencia, la optimización de los procesos internos, el fomento del capital humano y la ejecución de sistemas de evaluación y seguimiento. Su implementación adecuada puede llevar a una gestión más eficiente, efectiva y orientada a resultados en las entidades gubernamentales (Rodríguez, 2020).

En los próximos apartados, exploraremos con más detalle estos modelos y cómo han influido en la gestión pública moderna.

1.2.4. El Modelo Burocrático:

El Paradigma Burocrático, formulado por el sociólogo alemán Max Weber, es reconocido como el enfoque preponderante de la administración pública en el siglo XIX. Se persigue una estructura eficiente, la burocracia, en un Estado de Bienestar, mediante normativas y procesos concentrados para lograr una "burocracia perfecta" que pretende constantemente la sensatez en la

gestión pública. La burocracia debería operar según pautas fundamentales establecidas por Weber, que él ve como un pensamiento o una "construcción selecta" del entorno. Se fundamenta en una estructura racionalista y mecanicista que asegura la máxima eficiencia en la consecución de metas (Weber, 1993).

Desde esta óptica, el vocablo "burocracia" se emplea especialmente en el ámbito de la administración estatal para estandarizar las técnicas y asegurar que los funcionarios realicen su trabajo de manera mecanicista e impersonal, siguiendo estrictamente mandatos rigurosos y detallados para preservar la jerarquía organizacional, destacando los asuntos no arbitrarios de la gestión (Peters, 1999). Así, el Paradigma Burocrático se erige como la directriz para la administración de lo público, donde el Estado desempeña una función primordial y es el epicentro de las determinaciones conjuntas.

De manera global, esta perspectiva exhibe seis atributos significativos: estructuración y obligación, sistema formal de directrices y preceptos, meritocracia, uniformidad de los procedimientos, trato imparcial y división de labores. Las personas operan de forma individual, como "unidades separadas", debido a la distinción clara de funciones y compromisos (Peters, 1999).

1.2.5. El Modelo de la Nueva Gestión Pública:

Ante la necesidad de gestionar lo público de manera más eficaz, eficiente y económica en un escenario de cambios en la sociedad y dificultades del modelo burocrático, se han planteado diferentes teorías y aproximaciones. La "Nueva Gestión Pública" (NGP) germina como un tipo que busca incorporar enfoques directivos y corporativos del ámbito privado en el ámbito gubernamental, para lograr un gobierno más competente y conectado con las demandas de los ciudadanos -clientes. Este modelo propicia reformas gerencialistas, que buscan sustituir la gestión burocrática mediante un enfoque de administración por convenios, orientado por las fuerzas del mercado, en la que los organismos públicos funcionan como empresas comerciales y deben financiar sus presupuestos mediante la comercialización de servicios a sus usuarios (Osborne y Plastrik, 2003).

Para implementar la NGP se han adoptado diversos medios y enfoques, como la desinversión de empresas estatales, la gestión enfocada en logros, el logro de objetivos organizacionales, la distribución de responsabilidades a agencias descentralizadas, la subcontratación, la rivalidad, la planificación estratégica, el control de calidad, la administración

basada en procesos y el fortalecimiento de ejecutivos superiores, entre diversas opciones (Ramírez, 2011). A pesar de los avances que se lograron con la NGP, este modelo ha sido considerado anacrónico e inaplicable en el siglo XXI, debido a su énfasis en la eficiencia en la gestión pública, que ha dejado de lado demás aspectos importantes, como la intervención de la ciudadanía y el establecimiento de nuevas instituciones descentralizadas.

La crisis de la NGP puede ser explicada por diferentes factores, como la generación de arbitrariedad al tomar determinaciones y la limitación de la intervención de la ciudadanía y el sector privado en la solución de desafíos sociales y en la administración de los servicios gubernamentales. En este contexto, se ha planteado una " "Administración gubernamental latinoamericana para el siglo XXI", que busca reforzar la intervención de la ciudadanía y el impulso de la equidad social en el procedimiento administrativo, mediante una agenda con cinco pilares: democratización de la administración gubernamental, adopción de tecnologías de vanguardia, gestión por resultados enfocados en el progreso, y sistemas de gobernanza (Roth, 2015).

1.2.5.1. Conceptualización. Durante mucho tiempo, la gestión pública se consideraba simplemente como un medio para formular políticas e implementar programas gubernamentales, sin ser objeto de debate político. Se basaba en el modelo burocrático propuesto por Max Weber (1864-1920), que enfatizaba la sensatez y la razón como principales particularidades para abordar y gestionar asuntos políticos (Ramírez, 2012). Este modelo se caracterizaba por una partición jerárquica de la labor, especialidad técnica de actividades, vigilancia y coherencia de conjuntos, lo que exigía tiempo, eficacia y reunión de poder. Sin embargo, este enfoque resultó exiguo para el ejercicio de las entidades estatales modernas, generando insatisfacción en los ciudadanos y altos costos internos para mantenerlo.

En la etapa final del siglo XX, emergió una alternativa conocida como Nueva Gestión Pública (NGP), que buscaba superar las limitaciones del modelo burocrático. La NGP se basó en la profesionalización como aspecto fundamental, pero modificó otros elementos para construir un nuevo aparato estatal con la capacidad de afrontar los retos del siglo XXI. Esta nueva corriente de pensamiento se originó en naciones como Estados Unidos, Australia y Nueva Zelanda, y el vocablo "Nueva Gestión Pública" fue acuñado por Christopher Hood, académico reconocido, en su obra "A Public Management For All Seasons" publicada en 1991. En esta investigación, la Nueva Gestión Pública (NGP) se describía como una corriente global y una

imperativa transformación en las políticas gubernamentales, con el propósito de disminuir gastos y alcanzar eficacia en la entrega de servicios públicos (Junco, 2014).

La Nueva Gestión Pública (NGP) se encuentra asociada a diversas hipótesis sociales. A modo de ejemplo, García (2007) vincula la NGP con la teoría de elección pública o "public choice", la Teoría de los Costes de Transacción, el Neo-taylorismo y la Teoría de la Agencia. Estas teorías se definen de la siguiente manera:

Elección pública: Destaca la afiliación de métodos del ámbito privado en la dirección gubernamental para reglamentar el mandato social. No obstante, se sostiene que esta teoría resalta que los actores gubernamentales persiguen sus mismas utilidades en lugar del bienestar colectivo (Quintanilla, 2017).

Hipótesis de los gastos de transacción: Su propósito es reconocer y establecer los medios para gestionar los gastos en los acuerdos. Estos gastos abarcan los costos de información, los cuales hacen referencia a la interacción entre entidades gubernamentales y proveedores al estructurar proyectos y procesos contractuales. Además, se tienen en cuenta los gastos de transacción, que engloban las disposiciones y términos que rigen entre las partes, así como el valor de la garantía, que están vinculados con las pólizas que pretenden respaldar el cumplimiento del acuerdo (Quintanilla, 2017).

Neo-taylorismo: Propone enfoques como la división entre política y administración, la disminución de directrices operativas, el aumento de regulaciones económicas y financieras para establecer accountability personal, junto con la implementación de estímulos, por rendimiento y penalizaciones por incumplimientos (García, 2007).

Teoría del mandato: Enfocada en la relación entre dos actores: el mandante, que es el que contrata, y el mandatario, responsable de ejecutar la acción acordada. Según García (2007), el cumplimiento de los propósitos del mandante está supeditado a las acciones del mandatario, que a su vez son influenciadas por la información privilegiada que este último posee. En el contexto de esta teoría, es esencial implementar un sistema de supervisión que delimite de manera explícita la responsabilidad de los mandatarios para fomentar la transparencia en la administración (Quintanilla, 2017).

Por consiguiente, la NGP persigue fortalecer una administración capaz de atender las demandas efectivas de los ciudadanos, procurando reducir los gastos. Se promueven los

dispositivos de rivalidad y los mecanismos de verificación que posibiliten el seguimiento de los efectos y la implicación de la ciudadanía (García, 2007).

Ahora bien, de acuerdo con Vegas (2008), citando a Olías de Lima (2001), la Nueva Gestión Pública (NGP) se caracteriza por un conjunto de sugerencias o directrices fundamentales para su implementación. Estas cualidades incluyen la disminución del tamaño del sector gubernamental, la distribución de poder a nivel local en las instituciones, el establecimiento de estructuras organizacionales planas, la simplificación de procesos burocráticos y la concentración en habilidades y capacidades, el desmantelamiento de la estructura estatutaria, la creación de agencias, el enfoque en el usuario y la transición hacia un enfoque centrado en el cliente, la evaluación del desempeño, el cambio de la cultura organizacional, la incorporación de una novedosa descripción del ejecutivo administrativo o gestor gubernamental, y el fortalecimiento de los funcionarios, empleados del sector público y beneficiarios.

Estas características refuerzan la importancia de la meritocracia, el buen desempeño y el profesionalismo, al tiempo que promueven la apertura y la supervisión comunitaria (Junco, 2014). Además, la NGP persigue alcanzar la eficiencia, que conlleva la habilidad de resolver problemas fundamentales; la productividad, que se relaciona con la capacidad de llevar a cabo las políticas diseñadas; y la legitimidad, que engloba modificaciones en las maneras de relación entre el Estado y la sociedad, con el fin de crear dispositivos de auténtica intervención de la sociedad (Guevara, Espejel, Misael, 2010, citando a Linz, 1991); (Ortiz, 2020).

1.2.5.2 Revisión de autores. A continuación, se enunciarán algunos autores que hablan sobre la Nueva gestión pública:

En este sentido, Ramos (s.f.) que, en el ámbito internacional, se ha observado un fenómeno de transformación en la administración pública, el cual se ha manifestado a través de la emisión de normas y tratados de alcance global. Estas medidas han llevado a una modificación significativa en la presencia del Estado en la sociedad, pasando de un Estado de bienestar con una gran capacidad administrativa a un Estado más enfocado en la economía y en ser eficaz y eficiente.

La participación de organismos internacionales, entidades no gubernamentales (ONG) y expertos académicos ha sido fundamental para impulsar estas reformas y lograr que permeen las acciones gubernamentales de los Estados. Estas reformas han destacado la importancia del poder y la voluntad política para llevar a cabo estos cambios.

En el evento de Colombia, la promulgación de la Carta de 1991 ha sido considerada como el inicio para comprender las nuevas innovaciones en la organización de la gestión gubernamental. Esta Constitución, efecto de una asamblea pluralista, ha introducido importantes cambios en todo el aparato estatal. Se han realizado reformas en la estructura básica del Estado, como la proporción de un Estado Social de Derecho, cambios en el ámbito político, impulso de la intervención de la ciudadanía, aspectos relacionados con la economía, la rama ejecutiva y la administración de justicia, así como también la descentralización territorial.

Por su parte, Caballero y Blanch (2018) señalan, que, en el escenario del siglo XXI, el enfoque de la Nueva Gestión Pública ha experimentado importantes cambios impulsados por la cuarta revolución tecnológica, la globalización y el neoliberalismo. Estos factores han promovido la primacía de la eficiencia, la rentabilidad y la innovación como mecanismos fundamentales para la supervivencia de las organizaciones. Sin embargo, esta situación ha ocasionado rigideces significativas entre el Estado y el sector privado.

El Estado busca instituir normas y proteger a los sectores vulnerables, mientras que las empresas privadas tienden a reducir la intervención estatal y limitar esa protección. A nivel global, naciones como Estados Unidos respaldan medidas de protección para sus propios intereses mediante entidades como el FMI, el BM, el BID, la OCDE y el Consenso de Washington, imponiendo políticas neoliberales en países del sur.

En Colombia, a pesar de las políticas del Consenso de Washington, no se ha logrado la evolución esperada en términos de mejoras profesionales y equidad. La situación del mercado laboral ha sido desalentadora, con altos niveles de desempleo y discriminación hacia ciertos grupos.

Por su parte, Villamil (2014) sostiene que, a pesar de avances y esfuerzos, la situación laboral en el país ha sido preocupante, con altas tasas de desempleo y discriminación hacia ciertos grupos. La adhesión de Colombia a la OCDE no ha logrado mejorar significativamente el panorama laboral en el país (Procuraduría General de la Nación, 2012); (DANE, 2010).

Colombia ha mantenido consistentemente la posición más alta en mediciones de desocupación en comparación con otros países latinoamericanos. La dificultad finalizando el siglo XX tuvo un impacto negativo en el mercado laboral, y los trabajadores independientes, que antes tenían una posición próspera, se vieron obligados a emplearse de manera informal. El país ha mostrado indicadores laborales preocupantes, resultado de un modelo económico excluyente

que requiere cambios. Se observa una tendencia hacia la tercerización masiva y una baja tasa de sindicalización, según un estudio realizado sobre las veintidós empresas más poderosas del país.

De este modo, Han (2012), indica que la gestión pública ha experimentado la influencia de principios y valores propios del sistema capitalista de mercado, así como de medidas gubernativas que enfatizan el vigor, la productividad, la competitividad y la relación costo-beneficio, todo ello cuantificado en términos monetarios. Se ha producido una transformación de la comunidad rígida a la sociedad del desempeño en la cual se fomenta la positividad y el enfoque de "sí podemos". Los individuos se auto alienan en busca de su misma obtención, éxito y ganancias. Pese a la impresión de autonomía y estímulo, todavía subsisten componentes de orden, si bien con tonalidades y modalidades diferentes.

Por su parte, Caballero et al., (2019) muestran que, en relación con los enfoques de política general sobre derechos y empleo, el informe Trabajo Decente y Decente en Colombia (2012) enfatiza la importancia del Estado en la garantía de los derechos de las personas. El enfoque del desarrollo humano presentado en este trabajo reconoce el trabajo como parte central de la integración social y el entorno donde las personas realizan sus proyectos de vida, alcanzan metas personales, adquieren recursos y forman su identidad. Sin embargo, enfrentan serios desafíos que requieren un enfoque de políticas públicas, como el desempleo, la discriminación de género y edad en el mercado laboral, la situación de los discapacitados, los desplazados, los abusos en los sindicatos y la subcontratación laboral, baja afiliación sindical, una baja proporción de pagadores y una negociación colectiva desfavorable para los empleados. Estos problemas muestran la incapacidad del país para resolverlos y la urgente necesidad de revisar y fortalecer los programas existentes para solucionarlos. Desde 2012, el concepto de trabajo digno y decente ha ganado mayor atención en las políticas públicas y se ha introducido un enfoque basado en los derechos y el desarrollo humano. Propuesto por la Organización Internacional del Trabajo en 1999, el concepto de trabajo decente intenta conciliar las preocupaciones típicas de la nueva administración sobre la productividad, el crecimiento y el funcionamiento del mercado con los deseos y necesidades de los trabajadores. Aunque todavía está en desarrollo y carece de un marco regulatorio sólido, apunta a universalizar y abordar las diversas superficies de la vida laboral.

Sin embargo, Simbaqueba (2016) plantea que la Nueva Gestión Pública (NGP) ha emergido en tiempos recientes como una opción ante la excesiva burocratización gubernamental.

Este enfoque innovador, que introduce una mentalidad empresarial en el ámbito público, ha alterado las proposiciones y principios que sustentan la actividad administrativa. Aunque la NGP se originó en naciones con escenarios y distribuciones diferentes a los de América Latina, debido a la globalización y la composición económica, los organismos internacionales han recomendado su adopción, ya que esto determina si un Estado es estimado o no como una buena administración

Colombia ha estado en sintonía con esta situación. Durante los últimos años, el Estado ha venido ajustando su legislación, estructuras y métodos administrativos en línea con los fundamentos de la NGP. Un caso ilustrativo es la incorporación de principios constitucionales como la efectividad, la productividad y la frugalidad en la función administrativa. Además, se han implementado procedimientos de desconcentración administrativa, se ha reformado el reglamento de contratación y se han promulgado directrices para simplificar procedimientos, fomentar la nitidez y proporcionar accesibilidad a los datos.

1.2.5.3. Contexto institucional. De este modo, la NGP ha surgido como un enfoque organizacional predominante en respuesta a la dificultad estatal. Su perspectiva se enfoca en el rol del Gobierno como suministrador de prestaciones y ha promovido el establecimiento de entidades más reducidas, adaptables y orientadas al cliente, semejantes a las empresas organizacionales. De acuerdo con Aguilar (2006), las transformaciones administrativas de 1980 emergieron como una solución a los inconvenientes operativos del gobierno, la ineficacia y la poca calidad de los servicios estatales, así como la carencia de legalidad de los entes públicos. Estas primeras modificaciones se enfocaron en el reajuste fiscal, la desincorporación y la liberalización del comercio, acorde a las directrices del Consenso de Washington, que a su vez se basaban en la creciente influencia del neoliberalismo en Estados Unidos y Reino Unido. Por otro lado, las modificaciones de segunda y tercera fase que surgieron en años posteriores tenían como objetivo mejorar la calidad de las instituciones públicas, ampliar la habilidad institucional y aumentar la efectividad de la acción gubernamental.

Según Bresser (1997), la transformación del Estado fue una cuestión de gran relevancia en la década de los 90 en todo el mundo, impulsado por el proceso de globalización que limitó la autonomía de los Estados para crear y aplicar políticas. Esta situación fue resultado de la crisis del Estado que se manifestó mundialmente en 1970 y se consolidó en 1980. La NGP tiene una doble interpretación. Por una parte, se hace referencia a "una serie de teorías que influyen en el

diseño y transformación organizacional" (Jackson, 2011). Por otra parte, es considerada como un "ámbito de debate profesional y político a nivel mundial, que aborda asuntos vinculados con la administración pública, que abarca políticas de gestión pública, liderazgo ejecutivo, configuración de estructuras organizativas y operaciones gubernamentales" (Barzelay, 2001).

Es relevante destacar que, desde una perspectiva teórica, la NGP comprende las políticas gubernamentales de gestión, que abarcan las normativas institucionales generales en ámbitos como la planificación de recursos y administración financiera, el servicio público y las relaciones laborales, la contratación, la estructura organizacional, los métodos y tecnologías administrativas, así como las auditorías, los mecanismos de control y la valoración administrativa (Barzelay, 2011). La NGP no sigue una única corriente, puesto que integra distintas perspectivas que se transmutan e interactúan de manera constante (Chica, 2011). Entre estas perspectivas se incluyen la reinención del Estado, la gobernanza efectiva, el enfoque posburocrático, la administración basada en procesos, la generación de importe público, el gobierno transparente y la administración orientada a resultados en el progreso (Chica, 2015).

1.2.5.4 Aplicación en Colombia. En Colombia, la aplicación de la Nueva Gestión Pública ha sido un tema relevante en tiempos recientes, con el propósito de elevar la eficacia, la claridad y la excelencia de los servicios gubernamentales, se han implementado cambios significativos. A continuación, se detallan algunos factores manifiestos de la aplicación de este enfoque en el país:

Reforma del Estado: A partir de los años 90, Colombia emprendió una variedad de modificaciones orientadas a modernizar la gestión estatal y mejorar su desempeño. Estas reformas incluyeron cambios en la estructura organizativa, la implementación de metodologías gerenciales empresariales y la incorporación de fundamentos de la Nueva Gestión Pública.

Descentralización: Una de las particularidades clave de la Nueva Administración Pública en Colombia ha sido la descentralización, con el objetivo de transferir responsabilidades y recursos a nivel local y regional. Esto ha permitido una mayor participación ciudadana, una mejor adaptación a las necesidades locales y lograr una mayor productividad en la entrega de servicios.

Enfoque en resultados: La Nueva Administración Pública ha promovido la gestión orientada a resultados en Colombia. Esto implica establecer fines claros, medibles y asequibles, además de la implementación del régimen de rastreo y valoración para calcular el rendimiento y la seguridad de los programas y medidas gubernamentales.

Intervención de la ciudadanía: La nueva gestión estatal ha impulsado la intervención de la ciudadanía para tomar las determinaciones en el esbozo y monitoreo de medidas y programas públicos. Se han implementado mecanismos de consulta, audiencias públicas y espacios de participación ciudadana para garantizar una mayor legitimidad y justificar los recursos.

Tecnología y modernización: El patrocinio de métodos de datos y comunicación ha sido un componente importante en la implementación de la Nueva Administración Pública en Colombia. La digitalización de trámites, la ejecución de sistemas de datos integrados y la mejora en la gestión electrónica han contribuido a agilizar los métodos y optimizar la condición de los servicios.

Resulta relevante resaltar que la implementación de la Nueva gestión Pública en Colombia se ha dado de manera gradual y su alcance puede variar en diferentes entidades gubernamentales y territorios. Sin embargo, se reconoce su importancia como un enfoque que busca fortalecer la eficiencia y la nitidez en la gestión estatal, así como suscitar la intervención ciudadana y la constante búsqueda de perfeccionamiento en la entrega de servicios (Caballero, 2018).

1.2.6. El Modelo de Gobernanza:

Después del colapso de la Nueva Gestión Pública, se hace patente la limitación de los gobiernos para abordar los asuntos sociales mediante un enfoque puramente directivo. Esto da paso a la emergencia del Modelo de Gobernanza, que busca establecer vínculos más horizontales, coordinados y sincronizados entre el Estado y diferentes agentes tanto públicos como privados en la administración de lo público. En esta perspectiva, la resolución de los desafíos públicos no reposa exclusivamente en el sector gubernamental, sino que se logra a través de la cooperación y colaboración en red entre diversos protagonistas de los ámbitos público, privado y social (Peters, 2010).

De esta forma, el Modelo de Gobernanza implica abordar los temas de interés público mediante una acción colectiva responsable y competente, que posibilite convenios discrecionales y logro de metas compartidas en favor de la comunidad. Se cimenta en valores como la corresponsabilidad y la subsidiariedad. La corresponsabilidad implica tomar conciencia de los objetivos comunes, asignar responsabilidades y articularlas de manera efectiva. La subsidiariedad implica otorgarle al sector social y privado la posibilidad de ofrecer soluciones a

los asuntos públicos, acercando la toma de decisiones tanto como sea viable a los propios asociados.

No obstante, ha habido debates y contradicciones sobre si la gobernanza debe considerarse como un modelo en sí mismo (Restrepo, 2017). Mientras que algunos argumentan que la interacción entre los actores sociales requiere un innovador esquema de interacción entre la gestión estatal y los diversos actores, otros sostienen que no existe un modelo de gobernanza en contraposición a la forma tradicional de gobernar. Se entiende que La gobernanza es una noción donde el proceso, especialmente la ejecución de políticas, ya no se encuentra únicamente en sujeción al dominio o dominio único de las entidades gubernamentales, sino que también involucran entidades privadas y asociativas (Roth, 2015).

1.2.7. El Nuevo Servicio Público:

El Nuevo Servicio Público (NSP) se enfoca en el ciudadano, con el involucramiento de la comunidad, la excelencia integral, la creatividad y el perfeccionamiento constante en los procedimientos del sector estatal para asistir a los requerimientos de las personas y la población objetivo. Según Mariñez (2013), el NSP persigue una correlación cristalina entre los asociados y el gobierno, integrando a los ciudadanos en los procesos participativos de los servicios gubernamentales. La disponibilidad de información en línea permite la cooperación de los ciudadanos y otros agentes no gubernamentales en la elaboración de medidas gubernamentales y las determinaciones que se toman.

Este enfoque pone énfasis en los ciudadanos y se fundamenta en los valores del gobierno abierto: participación, cooperación, transparencia y responsabilidad. Según Denhardt y Denhardt (2000), esto supone que un gobierno debe funcionar como una democracia y no como una empresa, asumiendo un compromiso colectivo que permita utilizar y empoderar a los asociados, mientras administra las organizaciones públicas e implementa medidas gubernamentales (Sánchez y Liendo, 2020).

Capítulo II Contenido y la eficacia del derecho humano a la buena administración pública en Europa

Antes de analizar el derecho humano a una buena administración pública en Europa, es importante profundizar en el escenario de la nueva gestión pública, que busca una gestión administrativa moderna y eficiente. La nueva gestión pública redefine la forma en que las instituciones gubernamentales operan y prestan servicios a los ciudadanos, enfocándose en la optimización de recursos, la simplificación de procedimientos burocráticos y la eliminación de procesos redundantes. Además, fomenta la participación ciudadana y la colaboración con la parte privada y la comunidad civil para lograr una gestión más ágil y adaptativa a las exigencias cambiantes de la población. El derecho humano a la buena administración pública en Europa adquiere una dimensión aún más relevante en este contexto, ya que implica el derecho de los habitantes a acceder a una administración eficiente, transparente y ética por parte de las autoridades públicas. La nueva gestión pública provee el marco idóneo para la realización efectiva de este derecho, al impulsar prácticas administrativas que están alineadas con sus principios y valores. En conclusión, la nueva gestión pública y la garantía humana a una buena dirección pública en Europa convergen para fortalecer la relación entre el Estado y los ciudadanos, promoviendo una gestión gubernamental más efectiva y cercana a las exigencias y perspectivas de la comunidad contemporánea.

2.1. Post Nueva Gestión Pública

2.1.1. Concepto

La Post-Nueva Gestión Pública (PNGP) es un enfoque que busca una transformación fundamental con respecto a la Nueva Gestión Pública (NGP) se manifiesta en un cambio paradigmático, distanciándose de la disposición hacia el mercado y la comercialización de las funciones estatales. La Representación de la Nueva de la Gestión Pública (PNGP) se enfoca en el fomento de las habilidades colaborativas entre el Estado y la comunidad, destacando la intervención activa de los ciudadanos en la esfera gubernamental. Su objetivo radica en intensificar los grados de cooperación y sinergia entre los ámbitos gubernamental y empresarial, así como en la búsqueda de una mayor destreza administrativa por parte de las entidades locales, con la finalidad de alcanzar una gestión óptima que promueva el progreso tanto social como mercantil (Riascos, 2010).

De este modo, la Post-Nueva Gestión Pública, propone la exploración de mecanismos que fomenten la gobernanza y promuevan una más amplia correlación entre los actores públicos y privados, con el objetivo de institucionalizar canales de control y rendición de cuentas más sólidos. Esta propuesta surge a raíz de la existencia de "áreas grises" generadas por la ejecución de tácticas y transformaciones basadas en la NGP (Plischoff, 2012). Aunque estas estrategias se centran en la eficiencia, la eficacia y en mejorar las habilidades estatales a través de la subcontratación, la autonomía y la administración orientada a efectos, se abren posibilidades que pueden conducir a actos de corrupción e ineficacia en la gestión administrativa (Chica y Salazar, 2016).

La Post-Nueva Gestión Pública (P-NGP) es propuesta por Christensen (2012) y Christensen y Lægreid (2007b) mediante su enfoque reconocido como "Whole-of-government Approach" (Enfoque de la Totalidad Gubernamental - TG), el cual subraya la significancia de tratar los desafíos surgidos a raíz de la comisión ordenada de la autoridad en los estratos político-administrativos. Estos dilemas emergen debido a las modalidades fragmentadas de coordinación tanto horizontal como vertical fomentadas por la NGP.

Por tanto, la PNGP puede considerarse como una solución a las limitaciones y carencias que han surgido de las tácticas fundamentadas en las doctrinas de la NGP. Se posiciona como un contrapunto a las reformas enfocadas en optimizar la validez y eficacia gubernamental (Culebro, 2014) en tres aspectos clave.

En primer lugar, implica la adopción de técnicas administrativas provenientes del ámbito empresarial que se aplican en el sector público, como los modelos de innovación adaptados para la gestión gubernamental. En segundo lugar, tiene como objetivo fomentar métodos que logren una mayor especialización tanto en profundidad (mediante la asignación de compromisos entre distintos escalones jerárquicos y mayor independencia y libertad de acción para el funcionario público al tomar determinaciones) como en amplitud (mediante la creación de organismos públicos destinados a objetivos específicos y en competencia). En tercer lugar, se enfoca en el uso de enfoques gerencialistas y la comisión de mando a los empleados públicos, con el objetivo de brindarles más autonomía para resolver inconvenientes estatales.

En esta línea, la distinción más destacada entre la NGP y la P-NGP radica en que quienes defienden las doctrinas de la NGP promueven perspectivas que buscan que la gestión pública se parezca al sector privado en la exploración de crear valor público, alentando una Resumen: Se

busca fomentar una cultura de innovación y emprendimiento autónomo por parte de los funcionarios gubernamentales para lograr una función pública efectiva y económica. Sin embargo, desde la perspectiva de la P-NGP, se cuestiona la habilidad del Estado para asegurar la realización de derechos, la dignidad humana y valores públicos como la credibilidad, la participación ciudadana y la transparencia. Se destaca la importancia de la colaboración entre diferentes actores y el fortalecimiento de una cultura cívica democrática.

La frase inicial busca promover una cultura de innovación y emprendimiento autónomo por parte de los empleados públicos para garantizar la validez, vigor, seguridad y economía en la actividad estatal. Sin embargo, la P-NGP cuestiona las reformas de la NGP y considera que generan más problemas y vacíos que logros. Se enfatiza en la importancia de la democracia como valor público fundamental y la colaboración entre diferentes actores en el logro de una función pública efectiva y económica. También se destaca la relevancia de la intervención de la ciudadanía, la cooperación, la nitidez y la comunicación.

En este sentido, La Post-Nueva Gestión Pública (P-NGP) afirma que la globalización y las nuevas realidades territoriales plantean retos significativos para la sociedad y el Estado. El desafío más crucial radica en convertir al Estado y la administración pública, no solo para mejorar la efectividad de sus acciones, sino también para crear valores públicos que reflejen y protejan los beneficios ciudadanos en consonancia con la mecánica del progreso social y económico (Chica y Salazar, 2020).

2.1.2. Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación

Según Moore (1998), al inspeccionar los componentes que convergen en la modernización y mejora de las organizaciones del sector público, se introduce la noción de valor público. Moore sostiene que las entidades gubernamentales deben ajustarse empleando enfoques de gestión pública, es decir, apadrinar instrumentos del ámbito privativo para optimizar el logro de metas y la obtención de efectos, centrándose en la acción gubernamental dirigida hacia el ciudadano como usuario, en lugar de considerarlo como un receptor pasivo de políticas públicas.

En su análisis, Moore critica el enfoque "eficientista" que se basa en la tendencia hacia procesos de endoprivatización, donde la eficiencia se asocia principalmente con la reducción de costos en la consecución de resultados. Esto lleva a que las actividades gubernamentales no se dirijan hacia una perspectiva de servicio, excelencia o mejoramiento del bienestar, es decir, hacia la producción de valor público. En este contexto, Moore plantea la cuestión de qué deben

considerar y realizar los administradores estatales para tomar provecho de las condiciones específicas para generar beneficio colectivo. Afirma que la administración estatal es una táctica estratégica encaminada a generar logros demandados por la comunidad.

En esencia, esto conlleva que la generación de beneficio social está estrechamente relacionada con los anhelos de los asociados en cuanto a la complacencia de sus requerimientos. Además, es importante resaltar que a medida que aumente la legitimidad de una institución pública, crecerá la importancia del valor que esta posea en relación a su razón de ser. En esta situación, el directivo estatal es visto como un protagonista que utiliza las oportunidades del escenario político y organizativo en el que trabaja con el propósito de producir beneficios para la sociedad (Moore, 1998). Por lo tanto, el logro de una administración pública exitosa reside en el cambio cultural y la adopción de nuevos fundamentos que creen bienestar para la ciudadanía, es decir, lo que es apreciado por los asociados.

No obstante, la relevancia del beneficio social trasciende su descripción inicial o utilidad como forma para evaluar. Su virtud reside en su formación, lo cual genera controversia entre académicos y gerentes públicos. Según Moore, el valor público va más allá de la medida y evaluación de la administración de los entes estatales, ya que se convierte en un punto focal esencial de la administración. El beneficio social es la manifestación de las metas y opciones comunitarias, es decir, la manera en que los ciudadanos hacen evidentes sus solicitudes mediante el proceso de registro político. En reacción a estas peticiones, los funcionarios elegidos y los directivos estatales determinan la óptima entrega de bienes y servicios que favorezca y contente a los asociados. Por ende, es crucial que la gestión pública posea un extenso entendimiento de los deseos, expectativas e inquietudes de los ciudadanos, que necesitan ser complacidos y abordados. Esto implica un cambio en la perspectiva eficientista, ya que la administración se involucra en el conocimiento y reconocimiento de las demandas ciudadanas, superando el simple intelecto de las exigencias de los usuarios.

El fomento del beneficio promueve a las entidades públicas a generar ventajas para los asociados mediante la prestación de servicios que satisfagan sus requerimientos, fomenten apertura e interacción con la sociedad, y contribuyan al capital social. Es indispensable que las instituciones públicas diseñen y desarrollen enfoques de dirección basados en la enunciación del bienestar social, la dirección política y la gestión operativa. La definición del beneficio implica identificar los problemas o desafíos pertinentes desde una perspectiva comunitaria y proponer

intervenciones socialmente aceptadas y en consonancia con el interés general. La gestión política implica persuasión y argumentación, que moviliza recursos y habilidades para respaldar la definición del valor. La gestión operativa implica la puesta en marcha de capacidades de dirección, coherencia y colaboración entre entes públicos y privados para la generación de bienestar social y la satisfacción de exigencias (Chica y Salazar, 2020).

2.1.3 Modernización administrativa

La modernización administrativa en Colombia es un tema, que, en las últimas décadas, ha adquirido una gran relevancia, ya que se ha convertido en una prioridad gubernamental para mejorar la eficacia y eficiencia en la administración pública. Este proceso de modernización tiene como principal propósito transformar las instituciones públicas para poder satisfacer de manera más eficiente las demandas de los ciudadanos y efectiva.

A partir de la década de los noventa, Colombia ha emprendido un proceso de transformación e innovación administrativa que ha intentado generar cambios en la manera en que las instituciones públicas operan. Uno de los propósitos principales de esta reforma ha sido el de establecer una administración más eficaz y efectiva, capaz de ofrecer servicios de alta calidad a los ciudadanos. Una de las primeras medidas adoptadas para modernizar la dirección pública fue la creación de la Ley 489 de 1998, que estableció los principios y normas para el funcionamiento de la administración pública. Esta ley estableció una serie de mecanismos para mejorar la eficiencia en la gestión pública, como la creación de los sistemas de evaluación del desempeño y la ejecución de los planes de mejoramiento.

Posteriormente, la Ley 872 de 2003 que establece el Sistema de Calidad de la Administración Pública fue creada para asegurar la prestación de servicios de excelencia y la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Con este sistema se creó un conjunto de herramientas para mejorar la eficiencia de la administración pública, como la ejecución de procedimientos de progreso constante y la adopción de estándares internacionales de calidad.

Además, el Estado ha efectuado una serie de medidas y estrategias para modernizar la administración pública, como la ejecución del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y la adopción de la tecnología de la información y la comunicación (TIC) en la gestión pública.

Por su parte, la adopción de los métodos de datos y la comunicación en la dirección pública ha permitido optimizar la validez y el vigor en la prestación de servicios públicos, al

reducir los costos y los tiempos de respuesta. La ejecución del régimen es de información y la digitalización de los procesos administrativos ha admitido optimizar la habilidad de los servicios y reducir la carga burocrática.

No obstante, la modernización administrativa en Colombia aún enfrenta una serie de retos y desafíos, como la escasez de recursos, la obstinación al cambio y la corrupción. La falta de recursos ha limitado la implementación de algunas políticas y estrategias para modernizar la administración pública, mientras que la resistencia al cambio y la corrupción han impedido la implementación de medidas efectivas para mejorar la validez y la virtud en la dirección pública.

Por tanto, este proceso de modernización ha sido impulsado por el Gobierno colombiano con el objetivo de optimizar el funcionamiento del Estado y reconocer de forma segura a las necesidades de la sociedad. Se han implementado diversas estrategias y reformas para lograr estos objetivos, tales como:

Simplificación administrativa: Se han realizado esfuerzos para reducir la burocracia y simplificar los trámites administrativos, buscando agilizar los procesos y facilitar la relación entre los asociados y las entidades estatales.

Digitalización y gobierno electrónico: Se ha promovido la adopción de métodos de la información y comunicación en la administración pública, con el fin de ofrecer servicios en línea, mejorar la dirección de la información y suscitar la participación ciudadana.

Descentralización y fortalecimiento regional: Se han impulsado procesos de descentralización administrativa, otorgando mayor autonomía a las entidades territoriales y promoviendo la participación de la sociedad civil en la toma de decisiones.

Gestión por resultados: Se ha fomentado la implementación de enfoques de gestión basados en resultados, estableciendo indicadores y metas claras para valorar la actividad de los entes públicos y orientar su accionar hacia la consecución de objetivos específicos.

Nitidez y disputa contra la corrupción: Se han implementado medidas para fortalecer la lucidez en la dirección pública, promoviendo la rendición de cuentas, la fiscalización y la prevención de la corrupción.

Estas son solo algunas de las labores y tácticas que se han avanzado en el marco de la modernización administrativa en Colombia. El propósito esencial es optimizar la habilidad de los servicios públicos, fortalecer la gobernabilidad y promover el desarrollo sostenible del país (Departamento Administrativo de la Función Pública, S.F.).

2.2. El Principio de la Buena Administración

Una Administración pública eficiente es la que desempeña sus labores en una sociedad democrática. Esto implica que sirve de manera objetiva a los ciudadanos, realiza su trabajo de manera racional y justifica sus acciones, siempre orientándose hacia el interés general. En un Estado democrático de Derecho, el interés general se centra en mejorar constantemente las calidades de vida de los ciudadanos.

Es relevante resaltar que estas características de una buena Administración pública no son nuevas ni se han mencionado por primera vez en la actualidad. Sin embargo, resaltamos su importancia en contraste con la realidad pasada. Durante los años del modelo estático del Estado de bienestar, la Administración pública no sirvió al pueblo ni se orientó de manera objetiva hacia el interés general. En cambio, fue capturada por grupos políticos y se convirtió en su instrumento exclusivo. En vez de exponer y razonar sus determinaciones, la Administración se aisló de la sociedad y se refugió en una torre de marfil, sensato de que los partidos políticos intervenían los demás poderes y, en cierta medida, gozaban de impunidad (Saavedra, 2021).

En este escenario, la dirección pública experimentó un crecimiento desmedido y surgieron estructuras públicas, muchas de ellas sujetas al derecho privado, para acomodar a la gran cantidad de personal político que debía ser recompensado por sus servicios. Como era de esperar, surgieron manifestaciones de una mala Administración pública. La financiación habitual de los servicios públicos se basaba en el endeudamiento.

En resumen, una buena Administración pública es la que desempeña sus actividades de manera objetiva en beneficio de la sociedad. Durante el periodo del Estado de bienestar estático, la Administración pública no cumplió con estas características, sino que fue cooptada por intereses políticos y funcionó en beneficio de ellos. Esto generó problemas y manifestaciones de una mala Administración pública.

En este sentido, en vez de priorizar las exigencias comunes de los asociados, se daba prioridad a mantenerse en el poder. La falta de ética, la negligencia y la transformación del aparato administrativo en una máquina de control social y eliminación de opositores, evidenciaron la necesidad de restablecer una buena Administración pública. Es por eso que la reforma de la Administración pública siempre será un tema fundamental desde sus inicios, ya

que busca contrarrestar la tendencia endogámica propia de dicha entidad y, sobre todo, de los sujetos que laboran en ella.

La actualización de la Administración pública en un sistema democrático es un empeño constante que debe adaptarse a las necesidades colectivas de los ciudadanos para facilitar el ejercicio de la solidaridad y la libertad. Las reformas administrativas deben enfocarse en atender a las necesidades de la gente y no a los anhelos burocráticos o tecnocráticos del gobierno, ya que los poderes estatales tienen la responsabilidad de asegurar la libertad y equidad de las personas y grupos. Una administración pública eficaz se basa en considerar de manera abierta, plural, dinámica y suplementaria los intereses generales y el bienestar completo de los ciudadanos, promoviendo la participación de la sociedad civil y garantizando acceso a servicios esenciales, una jubilación justa, atención médica para todos, educación en todos los niveles, empleo y, en última instancia, disfrute de la paz (Mantilla, 2019).

De modo que, la Administración pública debe constituir un espacio de concordia y un contexto que humanice la situación, impulsando la dignidad de la persona y el pleno ejercicio de todos los derechos esenciales, venciendo los desafíos que obstaculizan su desempeño eficiente. Para que una Administración pública se adapte apropiadamente a las exigencias democráticas, debe tener en cuenta una diversidad de estándares internos relacionados con su propia estructura interna, los procedimientos, la nitidez, la claridad y el compendio de sus sistemas, la imparcialidad de sus actuaciones, entre otros. No obstante, por encima de todos estos estándares, debe prevalecer el propósito de atender al ciudadano, lo cual es esencial en una eficiente Administración pública.

En este sentido, es crucial resaltar la centralidad de la persona en la buena Administración pública, reconociendo que las decisiones y acciones deben estar orientadas hacia el beneficio y el bienestar de cada individuo.

En efecto, el ser humano, en todas sus particularidades y circunstancias sociales, es el verdadero protagonista de los derechos y libertades. La Administración pública tiene la responsabilidad de servir a hombres y mujeres con sus características específicas, como su edad, nivel de educación, origen y legítimos intereses, para que puedan desarrollarse en un entorno de libertad solidaria. Para conseguir esto, el personal que labora en la Administración pública necesita no solo de los recursos y condiciones laborales apropiados, sino también de un esfuerzo

constante en su competencia profesional. De esta forma, se fortalece una Administración pública que está integrada por individuos concretos, tan reales como los ciudadanos a quienes atienden.

Así, la gestión estatal, bajo las orientaciones del Gobierno, requiere contar con una cierta autonomía adecuada para adelantar medidas gubernativas que optimicen el bienestar de los asociados. No obstante, si el Gobierno intentara controlar en su totalidad la Administración, sería imposible mantener una eficiente Administración. De otro lado, una gestión estatal que opere fuera del marco de legalidad, desatendiendo las reglas establecidas y fundamentándose en los antojos y deseos de sus líderes, sería considerada una inadecuada gestión.

Entonces, la sujeción de la gestión estatal a la normativa y al sistema jurídico es una de las principales seguridades para que los ciudadanos tengan la certeza de que todas las actuaciones del complejo Gobierno-Administración, tanto acciones como omisiones, decisiones ilícitas o inacciones, pueden ser revisadas judicialmente por los jueces y tribunales. Esto otorga confianza a la ciudadanía y garantiza que la Administración pública funcione de forma equitativa y transparente (Rodríguez, 2014).

2.3. El derecho fundamental a la buena administración en la carta europea de derechos fundamentales

Estas circunstancias de carácter constitucional nos llevan a reflexionar sobre la comprensión más profunda del significado que posee para nosotros el derecho fundamental a una administración de calidad, tal como se encuentra plasmado en la Carta Europea de los Derechos Fundamentales. De hecho, esta prerrogativa ya se encuentra incluida en las listas de derechos consagrados las modificaciones finales de los Estatutos de Autonomía actuales. Sin embargo, surge la pregunta crucial: ¿constituye este derecho una condición previa para una administración pública efectiva o es una consecuencia ineludible de la obligación de abordar los temas comunes y colectivos de una forma específica? La respuesta a esta interrogante posee una importancia significativa, ya que nos proporcionará una comprensión más profunda del carácter y el propósito de la actividad desempeñada por la dirección pública.

Los entes públicos existen porque, en primer lugar, coexisten utilidades comunes que deben ser atendidos de manera adecuada. La sanidad y la educación son ejemplos claros de estos intereses comunes. Estas instituciones están ordenadas y dirigidas para satisfacer las necesidades colectivas de manera que se promueva el bienestar general, integral y sostenible para todos y no solo para una parte de la población. El derecho ciudadano a que los temas en común y colectivos

estén regulados de forma que se promueva el bienestar general es el fundamento de la buena administración de los entes públicos. Las instituciones públicas deben estar dirigidas y gestionadas a través de una variedad de juicios exiguos de buena administración, que puedan ser complementados por las diferentes perspectivas políticas que triunfan en los procesos electorales. El derecho a una buena administración de las instituciones públicas es un derecho fundamental de los ciudadanos. Por esta razón, la Unión Europea lo ha proclamado como un derecho fundamental (Rodríguez, 2010).

Por una razón de gran importancia basada en lo más alto del pensamiento democrático, se sostiene que, en un sistema democrático, las estructuras políticas no están en posesión de los políticos o funcionarios de alto rango, sino que pertenecen al pueblo, a los ciudadanos, a las personas reales que encarnan día a día los principios cívicos y democráticos. Esto refleja la robustez de la democracia en la vida ordinaria. En consecuencia, dado que las instituciones estatales son propiedad de la soberanía popular, la cual es la fuente de todos los poderes del Estado, es claro que deben estar orientadas hacia el bien común y el logro de las necesidades colectivas de manera objetiva. Desde este punto de vista, el papel constitucional de la Administración pública se concentra en el servicio imparcial al bien común. Si se considera al ciudadano como un individuo activo y no como un sujeto pasivo, entonces entenderemos mejor la importancia de este derecho. De hecho, En el marco de un Estado caracterizado por su naturaleza social y democrática, es imperativo que la población cuente con el derecho a una participación significativa en la configuración de los asuntos que conciernen al conjunto de la sociedad, dado que dichos asuntos se definen mediante una cuidadosa y unificada colaboración entre las autoridades gubernamentales y la sociedad organizada. En calidad de ciudadanos, estamos en posesión del derecho a que la dirección de los intereses públicos se lleve a cabo de acuerdo con el fomento solidario y libre de los individuos. Por consiguiente, este derecho se erige como una pieza fundamental para las personas, al permitirles alcanzar su pleno potencial en el contexto de la libertad compartida, desde diversas perspectivas.

A continuación, serán abordados dos elementos esenciales de la eficaz administración gubernamental: la voluntad de encarar la realidad y el enfoque en la delineación de las estrategias públicas. Para concluir, se realizará una breve observación sobre la implicación del artículo 41 presente en la Carta de Derechos Fundamentales, el cual es incorporado en el proyecto de Tratado Internacional para establecer una Constitución para Europa en el artículo II-

101. Desde una óptica de movimiento franco, múltiple, mecánica y suplementario, se considera que la iniciación a la realidad, el enfoque objetivo y la experiencia son elementos esenciales que deben guiar la construcción de nuevas políticas públicas. La pericia de "políticas públicas a prueba" es sugestiva para lograr una buena gestión pública. Se destaca la importancia de reconocer la complejidad de la realidad y tener una mentalidad abierta y dinámica para comprender las correlaciones entre la persona y la sociedad.

A partir de un enfoque de pensamiento crítico, se estima que la receptividad a la realidad, el enfoque sincero hacia las condiciones objetivas de cada situación y la receptividad a la experiencia son actitudes fundamentales que deben orientar la construcción de nuevas políticas públicas. La técnica británica de 'políticas públicas a prueba' es muy interesante para lograr una buena gestión pública y corregir desviaciones de los objetivos propuestos. Es importante reconocer la complejidad de la realidad y tener una mentalidad abierta y dinámica para comprender las correlaciones entre los individuos y la comunidad y construir un futuro mejor.

La dignidad de la persona se realiza plenamente a través de su contribución al bienestar general de la comunidad, lo que conlleva una coexistencia personal y social. Se cuestiona la oposición individualista-comunitarista por su incapacidad de exponer la superficie particular del sujeto y su naturaleza social. La comprensión dinámica de las relaciones entre persona y sociedad permite un enfoque equilibrado que afirma la condición individual del hombre y su dimensión social, y promueve el bienestar de los demás como propio de manera auténtica (Rodríguez, 2010).

Así, el art. 41 de la Carta de Derechos Fundamentales engloba una serie de derechos ciudadanos que son el resultado acumulado de diferentes Ordenamientos a lo largo del tiempo. Estos derechos reflejan la postura céntrica que tiene actualmente la ciudadanía en el contexto del Derecho Administrativo. A diferencia del pasado, el ciudadano ya no es un sujeto pasivo que se somete al poder establecido, sino que tiene un papel activo en la determinación del interés general que no puede ser definido de forma unilateral por la Administración pública. En el siglo XXI, el ciudadano es más consciente de que la Administración pública no pertenece a los partidos políticos, a los políticos o a los mismos servidores públicos.

El artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales instituye derechos relevantes en las correlaciones entre asociados y el Estado. El carácter fundamental de este derecho es innovador y debería ser indiscutible, ya que el ciudadano es propietario de la esfera pública y merece que

está fomento su desarrollo personal equitativo y solidario en libertad. La función administrativa en la democracia es servir objetivamente al pueblo. Para ser invocado ante los Tribunales, este derecho requiere parámetros claros, como se indica en el artículo 41. Todos los ciudadanos europeos tienen derecho a un tratamiento imparcial, equitativo y oportuno de sus asuntos públicos según este artículo. Esto exige que las instituciones comunitarias resuelvan de manera objetiva y equitativa, tomando decisiones oportunas.

En cuanto a las decisiones administrativas comunitarias, la equidad es crucial. Aunque raramente mencionada en este contexto, la justicia es esencial en el ejercicio del poder público. La justicia implica dar a cada uno lo que le compete. La reseña a la razón del plazo para solucionar también es primordial, ya que el tiempo es crucial en la efectividad de las resoluciones. El derecho a una buena administración abarca cuatro aspectos principales. Primero, el derecho a ser escuchado antes de tomar medidas individuales negativas. Segundo, el acceso al expediente que afecta a una persona, respetando la confidencialidad. Tercero, el derecho a tomar decisiones debidamente motivadas. Cuarto, el derecho a reparación por perjuicios ocasionados por entes comunitarios.

La jurisprudencia ha definido y configurado este derecho de manera más favorable para los ciudadanos europeos, promoviendo una excelente administración en beneficio de la Unión Europea. El Defensor del Pueblo inquiera denuncias de mala administración de entes europeos. Se considera mala administración cuando no se cumplen normas o principios. La buena administración implica premura en procedimientos judiciales, resolución oportuna de asuntos públicos, óptima gestión administrativa y facilitación de información relevante en procedimientos administrativos (Rodríguez, 2010).

2.4. Principales particularidades de la buena administración pública

A su vez, se analizan de manera general algunas de las particularidades fundamentales que distinguen a una buena Administración pública en un Estado social y democrático de Derecho. Entre estas se encuentran la centralidad de la persona, la apertura a la realidad, el enfoque en el entendimiento, el fomento de la intervención ciudadana, la modernización tecnológica orientada hacia el beneficio del ciudadano, y el compromiso ético y la sensibilidad social.

2.4.1. Centralidad de la Persona

La centralidad de la persona constituye la particularidad primordial de una gestión pública ejemplar. En efecto, sin esta premisa, no podría considerarse auténticamente democrática, ya que el atributo de una Administración en un Estado de Derecho y democrático radica en su servicio a la ciudadanía y su compromiso de optimizar las calidades de vida de los individuos. En una democracia delantera, los individuos ya no son meros receptores pasivos de bienes y servicios proporcionados por las instituciones públicas. La cláusula del Estado social y democrático de Derecho introduce una nueva dinámica, en la cual los asociados se transforman en actores dinámicos y protagonistas en la definición del bien común y en la valoración de las estrategias gubernamentales. De hecho, por el simple hecho de ser personas, tienen el derecho primordial de exigir que los asuntos comunitarios, aquellos que afectan al interés general, sean tratados y administrados de manera ideal en términos técnicos. En otras expresiones, esto se lleva a cabo con el propósito de enaltecer las condiciones de vida de los individuos y permitir que cada individuo se desarrolle en un entorno de libertad solidaria.

2.4.2. Apertura a la Realidad

Resumen: La apertura a la realidad y el acercamiento objetivo a las circunstancias son esenciales para una Administración pública ejemplar. Se debe tener en cuenta las circunstancias sociales, económicas, culturales y políticas que influyen en su labor, sin perspectivas ideológicas mecánicas. La Administración pública debe analizar todos los aspectos que conforman la rica pluralidad de la realidad de manera equilibrada y moderada, y rectificar cualquier desviación de los objetivos planteados.

Para que la Administración pública sea ejemplar, es fundamental que esté abierta a la realidad y adopte un acercamiento objetivo a las diferentes circunstancias. Esto significa tener en cuenta las situaciones sociales, económicas, culturales y políticas que influyen en su labor, sin caer en perspectivas ideológicas mecánicas basadas en prejuicios teóricos. La buena Administración pública analiza todos los aspectos que conforman la rica pluralidad de la realidad de manera equilibrada y moderada, lo que permite corregir cualquier desviación de los objetivos planteados o de las finalidades asignadas a la acción pública. Solo así se puede optimizar el presente y construir un futuro mejor.

2.4.3. Metodología del Entendimiento

La Administración pública eficiente tiene como meta principal situar al ser humano y sus garantías esenciales en el núcleo del sistema. Desde esta perspectiva, se fomentan acuerdos entre

las partes al estar comprometida con el progreso de las calidades de vida de los asociados. Al priorizar a las personas en el ámbito político, económico y social, se establece un nuevo contexto caracterizado por el diálogo, la atención al entorno, la reflexión y la búsqueda constante de puntos de convergencia. Este enfoque reemplaza actitudes dogmáticas y simplistas con la aspiración esencial de optimizar la condición de vida de los individuos. El método del entendimiento implica que el diálogo, más que la confrontación, es el eje central del proceso democrático. La confrontación es una faceta dentro del diálogo, junto con el asentimiento, la avenencia, el pacto, la contratación, o la objeción, todos ellos forman parte de un flujo cuyo objetivo es el bienestar social, es decir, el bienestar real de los individuos.

Si la Administración pública sigue esta dirección, se amplían las posibilidades de entendimiento entre las partes. Busca ser comprensible, requiere justificación, explicación, clarificación y argumentación. Esto se debe a una razón fundamental: el público es el auténtico titular y soberano de la Administración pública, y los líderes deben dar cuentas constantemente de sus determinaciones. En un Estado de Derecho, es esencial que los administradores del servicio público estén acostumbrados a rendir cuentas por sus decisiones y, sobre todo, a ejercer su autoridad desde la claridad, la lógica, la nitidez y la argumentación congénita a su posición de liderazgo.

2.4.4. Promoción de la Participación

La buena Administración pública se centra en la preocupación por los ciudadanos y sus necesidades, considerando sus aspiraciones, expectativas, problemas y dificultades. Sin embargo, esto debe hacerse de manera inclusiva, involucrando a todas las personas y evitando la exclusión de determinados grupos sociales debido a fórmulas cerradas basadas en ideologías. La buena Administración no puede favorecer únicamente los beneficios de un sector o grupo específico, sino que debe buscar un equilibrio y considerar los intereses de todos. Es esencial que los objetivos de las políticas públicas se establezcan con la participación ciudadana, ya que esta participación es esencial para fortalecer la vida democrática y servir a los ciudadanos de manera efectiva.

La participación ciudadana no solo debe ser un objetivo político, sino también un método en la enunciación de nuevas medidas gubernamentales. Para lograr esto, es necesario tener una actitud abierta y comunicativa. La buena Administración pública requiere afinidad y compasión para comprender las inquietudes y beneficios de la comunidad en sus diferentes secciones y

colectivos. Esto va más allá de apreciaciones globales o estudios sociométricos, y se requiere un diálogo real con interlocutores concretos que representen las preocupaciones y aspiraciones de las personas a las que se pretende servir.

El involucramiento voluntario de los ciudadanos en los asuntos colectivos es una de las características primordiales de una Administración pública efectiva. La participación no puede ser forzada, de la misma manera que la solidaridad no puede ser compulsoria. La participación abarca más que un procedimiento automático, representa la inclusión del individuo en la estructura social, su participación activa en la comunidad y la oportunidad de crecimiento en aspectos sociales. No se puede regular la participación mediante decretos o reglamentos, ya que solo es genuina si es libre.

La diversidad de intereses, impulsada por un entorno de intervención y encargo cada vez mayor con los temas públicos, lo que da inicio a la formación de una variedad de redes de organizaciones y asociaciones con diferentes intereses y sensibilidades. En este diálogo, es importante escuchar y comprender las palabras del interlocutor, sus percepciones de la realidad y sus objetivos. La apertura y flexibilidad en el diálogo son fundamentales para establecer una comunicación fructífera. Es necesario considerar el talante personal del interlocutor y evitar distorsiones en la comunicación. El diálogo debe abordar todos los temas relevantes, siempre que se acate la integridad de los individuos. Es esencial conocer el descontento que se pueda generar y las razones detrás de él. En medio de las numerosas propuestas de solución, se deben considerar todas, pero se debe poner un énfasis especial en aquellas que busquen el equilibrio y tengan en cuenta a todas las secciones afectadas por la dificultad o el fin en cuestión, y no únicamente a uno en particular.

2.4.5. Vinculación Ética

En las modernas concepciones de la eficiente Administración pública, destaca la dimensión ética como elemento esencial. Se reconoce que la Administración debe procurar el bienestar global de los ciudadanos y fomentar su crecimiento personal. Sin embargo, la ética en relación con la Administración pública sigue siendo un tema complejo debido a la excesiva veneración del poder y el dinero, factores que explican la crisis actual y plantean un desafío intelectual de relevancia.

Dentro del contexto democrático, el individuo y el ciudadano ocupan un lugar central en la Administración pública. No deben ser considerados pasivos, sino actores activos. La prioridad

de la acción pública debe ser la libertad de los asociados, lo cual requiere optimizar los instrumentos constitucionales, políticos y legales que precisan el Estado de derecho. Se debe crear un entorno en donde los asociados puedan practicar su libertad de manera solidaria, mientras que los administradores públicos deben concentrarse en el bienestar completo de la población.

De esta forma, la Administración pública efectiva no se circunscribe a la estructura de ordenamientos, sino que se basa en la supremacía de la persona y sus derechos. No puede depender de soluciones rígidas ni principios dogmáticos, ya que los problemas concretos exigen juicios prudentes y soluciones basadas en la experiencia práctica.

Así, la buena Administración pública se desarrolla de manera moderada y conocimiento del entorno, buscando mejorarla y corrigiendo errores. Los administradores públicos deben reconocer su limitación y entender que sus opiniones están mediadas por información limitada. Además, deben tener en cuenta el sentir social y la opinión pública, pero sin convertirse en esclavos de ella. La asistencia del criterio público no implica seguir ciegamente la opinión mayoritaria, sino también tener en cuenta a las peticiones de colectivos minoritarios comprometidos ética y políticamente. La buena Administración pública requiere equilibrio y atención del entorno social en la generalidad de sus esferas. Debe comprometerse con el pluralismo real y promover el diálogo como una actitud fundamental. El diálogo enriquece la vida social y promueve la integración, ya que implica el intercambio dialógico de visiones y la transformación de la tolerancia negativa en un verdadero entendimiento mutuo (Mantilla, 2019).

Por consiguiente, la buena Administración pública se cimenta en la ética y busca el bienestar integral de los ciudadanos. Reconoce la importancia de la persona como protagonista activo y se basa en principios generales, la realidad objetiva y el diálogo para buscar soluciones justas y equilibradas.

2.4.6. Innovación y Sociedad del Conocimiento

Dentro del contexto de las tecnologías emergentes y la era de la información, resulta esencial colaborar de manera conjunta con los derechos básicos de los individuos. Es imperativo que la Administración pública reconozca que la era del conocimiento tiene la capacidad de enriquecer la educación cívica y la calidad de vida de los asociados. En esta comunidad las organizaciones deben ser inteligentes, flexibles, humanas, abiertas y no jerárquicas. El proceso artesanal del aprendizaje es crucial en las ordenaciones de la comunidad del conocimiento. La

formación y el conocimiento continuo son esenciales para el desarrollo personal y la optimización del trabajo tanto de la organización como de los individuos en la Administración pública. Los avances tecnológicos deben contribuir a mejorar las tareas diarias y el desempeño de los empleados, considerando siempre la esfera ética inherente a la Administración.

De esta forma, en una sociedad democrática, la buena Administración pública desempeña una función esencial al trabajar desde la perspectiva centrada en el ser humano y con la convicción de perfeccionar las condiciones de vida de los ciudadanos. Es importante reconocer que las personas no son bienes, sino que poseen un potencial de libertad e inteligencia que los buenos administradores públicos deben promover para transformar positivamente la realidad. En la comunidad del saber, donde Internet y la tecnología desempeñan un papel importante, es crucial concebir el conocimiento como una capacidad para optimizar la vida de los individuos en lugar de acumular información sin propósito. No obstante, se observa que muchas veces se espera que los trabajadores estén conectados de forma constante, lo cual puede afectar negativamente su vida personal y familiar. El conocimiento generado a través de las nuevas tecnologías debe ayudar a pensar de manera más efectiva y a optimizar las calidades de trabajo y de vida de las personas.

En resumen, la eficiente Gestión pública desempeña un rol fundamental al mejorar las interacciones entre la Gestión y los habitantes mediante la utilización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Estas tecnologías permiten a los habitantes obtener acceso a la información pública, fomentan la transparencia en el manejo, impulsan la participación ciudadana en la toma de decisiones y simplifican los procedimientos administrativos.

En busca de parafrasear este texto usando sinónimos en cada palabra, Aunque se han alcanzado avances en la ejecución de la Administración digital, aún hay trabajo por realizar para garantizar una mayor efectividad, eficiencia y excelencia de los servicios gubernamentales, así como una mayor proximidad a los ciudadanos. Es necesario impulsar tanto la e-Gestión como la adopción generalizada de las nuevas tecnologías en la sociedad, reduciendo al mínimo la brecha digital y asegurando la seguridad y privacidad en línea.

Por consiguiente, la eficiente Gestión pública se basa en una cultura tecnológica y humana al mismo tiempo, que debe impregnar todos los aspectos de la organización y los servicios gubernamentales. La capacitación de los funcionarios en el uso de las nuevas herramientas informáticas es fundamental, pero no se puede dejar de lado, que las TIC son un

medio para obtener una Gestión más humana y considerada de las garantías esenciales de los individuos.

2.4.7. Sensibilidad Social

La empatía social es un atributo fundamental que caracteriza a una Administración pública efectiva. Esta empatía se basa en el principio de priorizar a la persona, lo que significa situar a los individuos en el centro de las acciones administrativas. Al adoptar esta perspectiva, la Administración se compromete a buscar soluciones concretas para los problemas comunes y a dirigir las decisiones hacia la colaboración, coexistencia, inclusión y convergencia de intereses.

En esta coyuntura, la persona y su dignidad desempeñan un papel esencial en humanizar la Administración. La sensibilidad social implica que la labor pública se oriente de manera comprometida a ofrecer servicios genuinos a la población, a atender las verdaderas necesidades de las personas y a escuchar auténticamente a los ciudadanos. Esto demanda establecer un entendimiento con diversos actores para optimizar la condición de vida de los asociados.

Es vital reconocer que estos servicios y prestaciones no son un fin en sí mismos, sino un medio para lograr un bienestar más amplio y completo para la sociedad. Son un vehículo para optimizar las calidades en las que los sujetos ejercen su libertad solidaria, no una herramienta para ganar lealtades. Las prestaciones sociales, como atención médica, educación, políticas de empleo y otras medidas de fomento, son aspectos fundamentales que una Administración pública competente debe priorizar. Garantizar estos beneficios se convierte en una condición para liberar el potencial que permita el progreso y la expansión de nuevos ámbitos de libertad e intervención de la ciudadanía.

De esta manera, es esencial abordar la labor pública desde una perspectiva dinámica del Estado de bienestar, ya que el tradicional modelo de este está en riesgo. Defender la asistencia como un fin en sí mismo obstaculiza el avance social. Cuando el Estado de bienestar se convierte en un fin en sí mismo, la Administración se limita a ser un proveedor de servicios y deja de ser un motor o catalizador para el progreso social, político, económico y cultural. Esto dificulta, e incluso obstaculiza, el equilibrio necesario para generar un entorno que fomente el libre crecimiento de personas y grupos, creando una estructura estática y cerrada que limita la vitalidad necesaria para cultivar la libertad y la participación ciudadana (Montes, 2018).

Dado que las prestaciones y derechos son de naturaleza dinámica y no deben depender de mayorías clientelares que buscan mantener privilegios, es crucial recordar que las prestaciones

sociales tienen justificación en la medida en que contribuyen al bienestar completo y general de las personas, así como a la optimización de sus calidades de vida. Un ejemplo de ello es la labor de la Administración pública en relación con los grupos más vulnerables, como marginados, pobres, desempleados y ancianos. Las prestaciones públicas nunca deben ser consideradas como obsequios automáticos; más bien, una Administración pública competente debe impulsar el desarrollo y la manifestación de las capacidades y energías latentes en estos amplios segmentos sociales (Rodríguez, 2014).

2.5. El Derecho Fundamental a la Buena Administración Pública

El Derecho Administrativo en el Estado social y democrático de Derecho se encarga de asegurar la libertad solidaria y establecer un marco legal para que las instituciones públicas sirvan al interés general. En la actualidad, el enfoque ha cambiado para ser más humano y centrado en mejorar las calidades de vida de la comunidad a través de diferentes técnicas e instituciones.

Ahora, la persona es más importante que la autoridad, el poder o las prerrogativas. El ciudadano es considerado fundamental en el Derecho Administrativo moderno, como se refleja en el derecho esencial a una buena administración pública reconocido en el artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales.

La visión de la Gestión pública ha cambiado para no considerar a la persona, el habitante o el administrado como un sujeto pasivo y sometido a un poder opresivo. En cambio, se adopta una perspectiva abierta y dinámica del poder, orientada a realizar la justicia y asignar equitativamente lo que se merece cada individuo. El objetivo principal de la Gestión pública es mejorar de manera integral las condiciones de vida de todos los habitantes.

Por consiguiente, una eficiente Gestión pública debe basarse en valores cívicos y cualidades democráticas que se exijan a quienes ejercen el poder. El poder debe ser sobrio, ecuánime, poderoso, eficaz, socialmente sensitivo, cooperativo y receptivo a la opinión pública. El gobierno existe porque hay intereses generales comunes que deben abordarse. La gestión y el liderazgo de estas instituciones deben servir al bienestar de todos, no sólo de algunos.

De este modo, la buena Administración pública se basa en el derecho ciudadano, que es un derecho fundamental, a optimizar las calidades de vida de los individuos mediante la organización de los asuntos comunes y colectivos. Las Administraciones públicas deben regirse por criterios mínimos conocidos como buena administración.

El reconocimiento de la buena Administración pública como un derecho fundamental por parte de la Unión Europea está basado en que las instituciones políticas en democracia pertenecen al dominio popular y están encaminadas al servicio del interés general. Este derecho fundamental se basa en la Recomendación núm. R (80) 2 del Consejo de Europa y ha sido desarrollado a lo largo del tiempo, siendo recogido en el artículo 41 de la Carta Europea de los Derechos Fundamentales de 2000 y en la Carta de Derechos Fundamentales de 2007.

En efecto, la discrecionalidad y la jurisprudencia son dos elementos importantes para comprender este derecho. La discrecionalidad administrativa, cuando se ejerce de manera objetiva y dentro de los principios del derecho, es esencial en el Estado de Derecho, pero su abuso puede llevar a la arbitrariedad. La jurisprudencia, por su parte, construye conceptos desde la realidad y contribuye a establecer soluciones justas en las polémicas legales.

El artículo 41 de la Carta Europea engloba varios derechos esenciales para asegurar una administración adecuada. Estos derechos comprenden la prerrogativa de ser escuchado antes de tomar medidas individuales adversas, el acceso a los registros que conciernen al individuo, manteniendo la confidencialidad y el resguardo de información confidencial y comercial, la exigencia de que la administración explique sus decisiones y el derecho a la compensación por perjuicios causados por las entidades o representantes de la Unión Europea. Adicionalmente, establece que los ciudadanos tienen el derecho de comunicarse con las instituciones de la Unión en su idioma y recibir una respuesta en el mismo.

Por consiguiente, es fundamental que las entidades y entes de la Unión Europea aborden los asuntos de manera objetiva, justa y dentro de un lapso razonable. Los ciudadanos tienen el derecho de ser escuchados, acceder a los documentos pertinentes, recibir determinaciones fundamentadas y ser compensados por perjuicios ocasionados por las instituciones. Este derecho subraya la relevancia de la objetividad, equidad y prontitud en la adopción de decisiones públicas, garantizando que los ciudadanos sean tratados equitativamente en cuestiones administrativas.

En realidad, una Administración que tiene que compensar con grandes sumas de dinero es una Administración deficiente, ya que causa daños frecuentes a los ciudadanos, a pesar de examinar el derecho a una indemnización justa. Una Administración más eficaz se caracterizaría por generar menores compensaciones debido a que causa reducidos perjuicios a los asociados como resultado del ejercicio general de los servicios públicos. El apartado cuatro del artículo 41

de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea establece que cualquier individuo puede comunicarse con las instituciones de la Unión en uno de los idiomas de los Tratados y debe lograr una respuesta en ese mismo lenguaje. La jurisprudencia ha contribuido a esclarecer y circunscribir con mayor exactitud el contenido de este derecho esencial a una administración apropiada, mediante fallos que interpretan de manera más favorable para los ciudadanos europeos la noción de una excelente gestión y administración pública en favor de toda la comunidad de la Unión Europea.

El artículo 41 del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa de 1995 es un precedente del artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea. El Código de Buena Administración Pública establece el derecho a una buena administración pública, y el Defensor del Pueblo Europeo investiga casos de mala conducta administrativa en instituciones y órganos de la UE. Cualquier ciudadano u organización que resida en un Estado miembro tiene derecho a presentar un caso de fraude administrativo al Defensor del Pueblo de la UE. Para reclamaciones relacionadas con vulneración de este derecho fundamental, se utilizará el término “ejecución” en lugar de “acción”. La intervención del Defensor del Pueblo es necesaria para garantizar el derecho de los ciudadanos a una buena administración

En este sentido, el Defensor del Pueblo es responsable de investigar las irregularidades administrativas de conformidad con las normas y principios del Código Europeo de Buena Conducta Administrativa. Debido a la importancia de este derecho fundamental a la buena administración pública, el Parlamento Europeo reclamó un reglamento que establezca las obligaciones que se derivan de este derecho para con las instituciones de la Unión Europea, fomentando la transparencia y la uniformidad en su aplicación.

Su objetivo es traducir este Código al derecho administrativo europeo con el fin de crear un marco regulatorio uniforme para las relaciones entre las instituciones de la UE y los ciudadanos. El Defensor del Pueblo Europeo desarrolló los Principios de Servicio Público de la UE en 2012 como una herramienta adicional para difundir y publicitar los principios básicos establecidos en el Código. El Código Europeo de Buena Conducta Administrativa, adoptado en 2001, es una herramienta fundamental para que el Defensor del Pueblo investigue las faltas de conducta administrativa. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos por promoverlo, los europeos todavía desconocen este derecho fundamental y sus implicaciones.

Esta norma estipula que las instituciones de la UE deben respetar los principios y obligaciones declarados en sus relaciones con los ciudadanos. Esto se aplica al personal y los agentes de la UE, incluidos los contratados en el marco de programas privados, los expertos de la administración nacional y los aprendices. El término "público" significa cualquier persona física o jurídica, independientemente de su lugar de residencia. Se afirma que el término "institución" incluye tanto instituciones como organismos y que el término "funcionario" incluye tanto a funcionarios como a representantes de la Comunidad Europea. Este Código contiene los principios básicos de buena gobernanza, establecidos en el artículo 3, que se aplican a todas las interacciones entre las instituciones y el público. Un capítulo aparte describe los principios que rigen la relación entre funcionarios e instituciones. Este principio está consagrado en las Disposiciones Normativas de las Funciones Públicas Comunitarias. El artículo menciona la posibilidad de renunciar a estos principios generales si existen normas específicas sobre el tema, pero esto puede resultar confuso.

El Código también establece el principio de legalidad de que los funcionarios públicos deben actuar conforme a la ley y aplicar las normas y procedimientos establecidos en el derecho comunitario. Esto significa que los funcionarios deben garantizar que las disposiciones que afectan los derechos o intereses de los ciudadanos se basen en la ley y cumplan con las leyes aplicables. El principio de legalidad, en pocas palabras, se refiere al cumplimiento de las leyes y reglamentos.

El artículo 5 del Código introduce principios generales de buena administración pública que complementan el derecho fundamental de los ciudadanos de la UE a una buena administración pública. El primero de estos principios es la igualdad, que se aplica tanto a la respuesta a las investigaciones públicas como a la toma de decisiones. Los agentes de policía deben garantizar que los ciudadanos reciban el mismo trato en situaciones procesales similares. Cualquier trato desigual debe estar debidamente justificado y basado en las particularidades imparciales relevantes del caso (Suárez, 2016).

Con respecto al principio de no discriminación, esto significa que los funcionarios públicos no participarán en ninguna forma de discriminación injusta por motivos de nacionalidad, sexo, raza, color, origen étnico o social, características genéticas, idioma, religión o creencias, o carácter político. Significa que debe evitarse. O relaciones con minorías

nacionales, propiedad, nacimiento, discapacidad, edad y orientación sexual. Este principio tiene como objetivo garantizar que todas las personas sean tratadas de manera justa y sin prejuicios.

Recomendamos evitar listas tan largas ya que pueden surgir nuevas formas de discriminación en el futuro. Es preferible utilizar una fórmula más amplia que abarque todos los tipos de discriminación, cualquiera que sea la causa.

Otro principio jurídico común es la proporcionalidad, tal como se define en el artículo 6 de la ley. Este principio establece que, al tomar decisiones, las autoridades deben garantizar que las medidas sean proporcionadas a los objetivos perseguidos y evitar restricciones innecesarias a los derechos de los ciudadanos y tasas irrazonables. Además, los funcionarios deben encontrar un equilibrio equitativo entre los intereses personales y públicos al tomar decisiones. En otras palabras, las decisiones deben ser coherentes con los objetivos e intereses públicos específicos establecidos en la normativa pertinente.

Hay dos aspectos del interés público a los que están sujetas todas las decisiones oficiales. Por un lado, se basa en los principios y estándares de un Estado constitucional social y democrático, que deben reflejarse en las normas subyacentes a estas medidas. Por otra parte, también se tienen en cuenta las realidades concretas en las que se materializa el interés general. Porque esto sólo tiene sentido bajo el Estado de derecho si se define específicamente de acuerdo con el grado de discrecionalidad inherente y las razones y fundamentos apropiados según la autoridad bajo la cual se dicta la decisión.

El artículo también hace referencia a los principios que rigen a los funcionarios administrativos y regionales de la Unión Europea. El artículo 7 establece el principio de no abuso de poder y establece el funcionamiento del poder público para promover el desarrollo del pueblo. El artículo 8 establece los principios de imparcialidad e independencia y garantiza que los funcionarios públicos no actúen en beneficio propio y tomen decisiones objetivas en interés público. El principio de objetividad se expresa en el artículo 9 como principio de relevancia, que obliga a las autoridades a considerar sólo los factores relevantes y excluir todos los factores irrelevantes al tomar decisiones.

Estos principios son fundamentales para la buena administración y evitan decisiones arbitrarias basadas en intereses personales o subjetivos. La Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea establece un marco jurídico para garantizar estos derechos y principios a los ciudadanos de la UE.

En este sentido, los precedentes administrativos siempre han tenido un papel crucial en la práctica administrativa, al igual que el principio de confianza legítima, que es una consecuencia necesaria del principio de buena fe aplicado al derecho administrativo. Es comprensible que se mantenga alguna coherencia en las medidas gubernativas y que los estándares de observancia y coherencia sigan siendo los pilares del sistema de servicios públicos y los servicios de utilidad general. Las resoluciones administrativas disfrutaban de la presunción de legalidad, lo que conlleva que, cuando se toman en el ejercicio de facultades discrecionales, deben estar adecuadamente fundamentadas. En otras palabras, las manifestaciones de intención de la Administración, incluida la Administración de la Comunidad, generan expectativas razonables que, a menos que existan justificaciones evidentes de interés general, deben ser honradas por los empleados públicos.

Por lo tanto, el artículo 10 del Código se refiere a la importancia de la coherencia en la práctica administrativa de los funcionarios y en la actuación administrativa de la institución. Esto implica que los funcionarios deben seguir los precedentes administrativos establecidos, a menos que tengan fundamentos válidos para justificar lo contrario por escrito. La coherencia, el precedente administrativo y la racionalidad son conceptos clave en el trabajo de las administraciones públicas.

El principio de confianza legítima también se menciona en el segundo párrafo del artículo 10. Según este principio, los funcionarios deben respetar las expectativas legítimas y razonables generadas por sus acciones ante los ciudadanos. Sin embargo, este principio tiene límites y solo se aplica a expectativas legales y razonables. Si las expectativas son ilegales o arbitrarias, se estaría infringiendo este principio.

El artículo 10 también aborda el principio de asesoramiento, que se deriva de la centralidad del ser humano y del derecho fundamental a una buena administración. Según este principio, los funcionarios deben brindar asesoramiento a los ciudadanos sobre cómo presentar un asunto de su competencia y cómo proceder durante el proceso. En cuanto al artículo 11, establece el principio de justicia, que exige que los funcionarios actúen de manera imparcial, justa y razonable. La imparcialidad, la justicia y la racionalidad son principios inseparables que son fundamentales en la administración pública. El artículo 12 aborda el principio de cortesía, que implica que los funcionarios deben tratar a los ciudadanos de manera cortés y educada, y

viceversa. La diligencia, la corrección y la accesibilidad hacia los ciudadanos también se mencionan en este artículo.

En resumen, estos artículos del Código establecen los principios fundamentales que deben regir la práctica administrativa de los funcionarios, incluyendo la coherencia, el respeto a los precedentes administrativos, la confianza legítima, el asesoramiento, la imparcialidad, la justicia, la racionalidad, la cortesía y la diligencia. Estos principios son esenciales para garantizar una buena administración pública y el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos (Rodríguez, 2014).

Capítulo III Aplicación de la Buena Administración Pública en Colombia, en un caso en concreto

3.1. La buena Administración en Colombia

En el contexto colombiano, este derecho se acepta o forma parte esencial de la ordenación legal del Estado puesto que es en la propia Carta Magna, en el art. 93, se ha determinado el conjunto de normas constitucionales como el instrumento por el cual, los pactos y acuerdos supranacionales en materia de derechos humanos se centran en el marco jurídico interno y deben ser respetados al estar al mismo grado que la Constitución. Por esta razón, si bien hasta el momento el control adecuado en Colombia no ha sido reconocido explícitamente como un derecho esencial o garantía humana, es posible hablar de él en el sentido del artículo 94 de la Constitución, que establece: Las obligaciones contenidas en la Constitución y los acuerdos supranacionales vigentes no deben interpretarse como una negación de otros derechos

congénitos a la dignidad humana que no se indican manifiestamente en ellos (Asamblea Nacional Constituyente, 1991, p. 35).

En este escenario, es importante enfatizar que Colombia es un Estado de bienestar constitucional organizado como una república única descentralizada. Esto significa que en Colombia existe un solo sistema legal prevaleciente en todo el país. Sólo existe una constitución que se aplica a toda la nación y las leyes son las mismas en todos los ámbitos. Por tanto, el único órgano legislativo es la Asamblea de la República, que está integrada por el Senado y la Cámara de representantes.

Es importante enfatizar que Colombia no reconoce explícitamente el derecho a la buena administración pública como una garantía humana o esencial en su marco legal. Sin embargo, algunas disposiciones de su constitución transmiten implícitamente la importancia de garantizar esto. El artículo 2 de la Constitución colombiana instituye el objeto principal del Estado y prevé la intervención en todas las decisiones que lo afectan (Asamblea Nacional Constituyente, 1991). A través de una interpretación sistemática, y en correlación con las garantías y obligaciones administrativas de los asociados consagrados en la Carta Iberoamericana, podemos ver que los ciudadanos ya no son meros receptores pasivos de bienes y servicios estatales (Clad, 2013).

De esto se puede inferir que los ciudadanos no sólo son receptores pasivos de la voluntad de quienes están en el poder, sino que también pueden intervenir de manera activa en la gobernanza y la toma de decisiones. Sin embargo, además de esta ley constitucional, también existe el artículo 23, que prevé el derecho de petición conforme a la Ley 1755 de 2015, que también aborda la garantía humana a la buena administración. Este derecho es fundamental y un medio de comunicación para que los ciudadanos hagan preguntas al gobierno de manera respetuosa y reciban respuestas oportunas. Esta norma también sirve como base para la participación pública en las actividades administrativas.

Es claro que en Colombia existen mecanismos mediante los cuales los ciudadanos deben tomar una función activa en el trabajo de la dirección pública y actuar en el interés público según los principios de igualdad, moral, eficiencia y economía, oportunidad, integridad y publicidad conforme al art. 209 constitucional. De las cláusulas constitucionales anteriores se desprende que, si bien las disposiciones vigentes del ordenamiento jurídico colombiano no prevén explícitamente el registro de la garantía esencial a la buena administración pública,

implícitamente implican su existencia, especialmente si se comparan con el ordenamiento jurídico.

A la luz de las disposiciones CLAD de la Carta Iberoamericana antes mencionada y del artículo 94 de la Constitución antes mencionado, además de las disposiciones de la Constitución, también existen Procedimientos Administrativos y Normas Administrativas en Materia de Controversias. “CPACA” o Ley 1437 de 2011, estableció un conjunto de principios que rigen la regulación gubernamental. Así como lo determina el artículo 3, la actuación administrativa se efectuará de acuerdo con los principios de proceso debido, paridad, justicia, buena fe, ética, implicación, responsabilidad, claridad, relaciones públicas, coordinación, eficacia y economía (Congreso de la República de Colombia, 2011, p. 2). Estos principios forman la base para lograr el objetivo de hacer más humana la administración de Colombia y servir al bien común de manera objetiva (Arana, 2011).

3.2. Aspectos relevantes del Derecho a la Buena Administración en el ordenamiento jurídico colombiano

Como se mencionó anteriormente, en Colombia la Carta Política no registra manifiestamente el derecho a una buena administración pública como lo hace en la Carta de Niza en Europa, pero el sistema legal colombiano ha establecido instituciones para suscitar la intervención de los asociados en los asuntos públicos y mejorar la validez, la nitidez y justificación de recursos de los entes del Estado. Aunque no existen disposiciones específicas en la constitución, existen herramientas legales y mecanismos de control para garantizar una dirección pública eficaz y de aptitud.

Por ejemplo, la Ley 1757 de 2015 establece el marco para la accesibilidad a los datos públicos, promoviendo la transparencia en la gestión administrativa y permitiendo a los ciudadanos conocer y controlar las acciones de los entes del Estado. En el escenario de la intervención de la ciudadanía, se han implementado herramientas como audiencias públicas, consultas populares y dispositivos de justificación de recursos para incluir a los asociados para tomar determinaciones y seguimiento de la gestión pública. Otro aspecto relevante es el fortalecimiento de los órganos de vigilancia, como la Contraloría General de la República y la Procuraduría General de la Nación, encargados de supervisar y sancionar posibles actos de corrupción y malos procedimientos en la dirección pública. Estas instituciones juegan un papel esencial en fomentar la legalidad, la transparencia y la ética en el ejercicio de la función pública.

Además, el derecho de solicitud, establecido en el artículo 23 de la Constitución, permite a los ciudadanos requerir información, presentar solicitudes, quejas o reclamaciones ante las autoridades y recibir una respuesta oportuna y adecuada. Este mecanismo es fundamental para asegurar la participación ciudadana y la rendición de cuentas por parte de las entidades gubernamentales.

Aunque el derecho a una buena Administración Pública no está explícitamente registrado en la Constitución colombiana, el ordenamiento jurídico ha generado normas e instituciones que buscan promover principios similares, contribuyendo a una administración pública más eficaz, cristalina y orientada al servicio ciudadano. Según Aprile (2017), aunque no hay un reconocimiento explícito del derecho a una buena Administración en la Constitución colombiana, existe un sistema jurídico consensuado que busca promover la participación ciudadana y establecer condiciones para la administración. En otras palabras, aunque no se menciona directamente el derecho a una buena Administración, hay normas y principios que buscan fortalecer el papel del ciudadano y establecer pautas para las entidades administrativas.

Este enfoque legal refleja la importancia otorgada a la participación ciudadana y a que la administración actúe efectivamente cumpliendo principios de nitidez, eficacia y justificación de recursos. Por tanto, aunque no se menciona explícitamente el derecho a una buena Administración en la Constitución colombiana, coexiste un marco legal que promueve el poderío de la ciudadanía y establece condiciones para el funcionamiento público. De otro lado, Rivero y Arenas (2018) señalan que en Colombia como Estado Social y Democrático de Derecho es necesario adaptar el modelo estatal según los principios de buena Administración para asegurar calidad, fomentar participación ciudadana y asegurar primacía del interés general. Estos son considerados evicciones nimias para la práctica democrática.

En cuanto al marco legal de la adecuada Gestión, los escritores mencionados sostienen que, aunque no se haya incluido una regla constitucional concreta, en Colombia, al igual que en el derecho español, hay varios principios obligatorios que buscan fomentar una Administración pública de excelencia. Estos principios se pueden deducir de la lectura del preámbulo y de los artículos 1, 2, 83 y 209 constitucionales.

Además, en el ámbito del derecho administrativo colombiano, la buena administración se demuestra con leyes como la Ley 489 de 1998 que trata sobre la organización de las funciones administrativas (artículos 3 y 4) y la Ley 1437 de 2011 que establece el orden, como lo

demuestran varias leyes relativas a procedimientos administrativos y litigios administrativos (artículos 1, 3 y 103). En su fallo de octubre de 2016, el Consejo de Estado dijo que la cláusula de administración justa es un principio y un derecho incorporado en el marco legal de Colombia. Se otorga al Ejecutivo una cláusula de competencia especial, derivada de las funciones que le asignan los electores conforme al artículo 209 de la Constitución.

En esencia, el principio legal de la adecuada Gestión requiere que la Administración garantice los derechos de los administrados al interactuar con ella. Además, implica actuar de manera honesta y con diligencia en el cumplimiento de las obligaciones funcionales que le confiere el marco jurídico. En Colombia, se cuenta con un sólido conjunto de leyes que respalda el derecho a una adecuada Administración Pública en todos los niveles de gobierno. El informe Conpes 2790 de 1995 desempeñó un papel crucial al establecer un marco conceptual para mejorar la prestación de servicios a los ciudadanos y utilizar de manera eficiente los recursos públicos (Departamento Nacional de Planeación [CONPES 2790], 1995).

3.3. Análisis de la efectividad organizacional de la gestión estatal en las políticas gubernamentales relacionadas con el proceso administrativo.

En acápite previos se mencionó que el moderno enfoque de gestión se encuentra respaldado por la implementación de medidas gubernamentales, como una modalidad de gobernanza que busca prevalecer la dificultad gubernamental que afectaba a las administraciones públicas, y así alcanzar una optimización en la aptitud de la gestión gubernamental. En esta misma línea, resulta relevante establecer una definición de política pública según Aguilar (1995), la cual se caracteriza por ser un enfoque propositivo, intencionado y planificado, que va más allá de una simple reacción ocasional. Se activa mediante la determinación de lograr determinados objetivos a través de medios específicos, y se lleva a cabo como una acción con un propósito definido. Constituye un proceso, un curso de acción que engloba una serie compleja de elecciones y agentes operativos (Aguilar, 1995).

La dirección actual de la actuación gubernamental demanda que las entidades estatales refuercen los mecanismos que posibiliten evaluar sus políticas públicas, manifestándose así un completo sistema de valoración, un atributo inherente a la nueva gestión gubernamental. Conforme a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (1998), la apreciación del desempeño involucra el cálculo sistemático y continuo en el término de los logros alcanzados por las entidades gubernamentales, junto con el balance de estos logros con los

resultados anhelados o planificados, con el propósito de optimizar los niveles de rendimiento de la entidad.

Es pertinente enfatizar la diferencia entre evaluación del rendimiento y "administración del rendimiento" de acuerdo con Martínez (2010), así, el primer término se relaciona con el establecimiento de un conjunto de marcadores y recursos que habilitan la cuantificación del desempeño de un individuo, entidad u iniciativa. El segundo alude a la utilización de los datos generados por este conjunto de indicadores con el propósito de adquirir conocimientos y tomar decisiones a un nivel de mayor estrategia (Martínez, 2010).

En este sentido, como sugiere Ortigueira (1987), la exigencia de optimizar eficacia y su versatilidad ha llevado a los gobiernos a establecer índices de ejercicio dentro de los entes públicos. Un índice es una cantidad que siempre está asociada a una idea de un fenómeno o sistema. En este contexto puede cumplir dos funciones diferentes. Uno de ellos es descriptivo, destinado a proporcionar información para comprender el estado o estado del sistema y su evolución en el tiempo. Otra característica es evaluativa. Implica evaluar las derivaciones que una o más labores específicas pueden producir o desligar dentro de un sistema (Ortigueira, 1987).

Por lo tanto, las señales de la acción gubernamental actual exigen mecanismos más sólidos mediante los cuales las autoridades públicas evalúen las políticas públicas, como se describe en la Oficina de Gestión de Funciones Públicas (2014). Se puede medir la categoría de progreso o cumplimiento de fines establecidos y el grado de proceso esperado en relación con los productos y servicios producidos para el público midiendo periódicamente los indicadores definidos por Ortigueira (1987). O para las partes interesadas de la empresa. En línea con esta perspectiva, Armijo (2011) propone una evaluación 'centrada en programas públicos', mediante la cual Winchester (2011) define las calificaciones de las políticas públicas como políticas sectoriales generales, es decir, determinaciones acerca de medidas gubernativas.

En los inicios de Colombia, se establece un Sistema Nacional de Evaluación de la Adecuada Gestión SINERGIA con el propósito de supervisar y evaluar las políticas públicas estratégicas del país, en particular aquellas especificadas en el Plan Nacional de Desarrollo (Departamento Nacional de Planeación, 2018) a través del Decreto 1082 de 2015. Este decreto establece en su artículo 2.2.7.1.1.1. el objetivo del Sistema Nacional de Evaluación de la Gestión y Resultados (Sinergia) como generar datos de calidad para la toma de determinaciones que

consientan optimizar la validez de la enunciación y realización de las medidas del Plan Nacional de Desarrollo (PND), específicamente a través del seguimiento de los avances de este y los principales programas gubernamentales, así como la estimación de las políticas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo (PND) y las tácticas que lo complementen.

En armonía con esta corriente, el Ejecutivo colombiano implementa el Esquema Unificado de Planificación y Administración - MIPG mediante el Decreto 1499 de 2017, con la finalidad de robustecer la evaluación del rendimiento. En su cláusula 2.2.22.3.2, se determina el Esquema Unificado de Planificación y Administración como el marco de referencia para liderar, programar, llevar a cabo, monitorear, valorar y fiscalizar la administración de las entidades públicas con el objetivo de producir los efectos deben ser acordes a los planes de avance y abordar las necesidades y desafíos de los ciudadanos con rectitud y excelencia en los servicios.

El idéntico Decreto 1499 de 2017, en su sección 2, determina las “Estrategias de Administración y Rendimiento institucional”, las cuales comprenden su valoración en distintos aspectos, como la Programación Institucional, Administración presupuestaria y eficacia del desembolso público, Aptitud humana, Integridad, Claridad, entrada a la divulgación de datos públicos y lucha contra la corrupción, Fortalecimiento organizacional y simplificación de procedimientos, Atención a los ciudadanos, Participación de los ciudadanos en la gestión pública, Mejora de trámites, Gestión documental, Gobierno Electrónico, anteriormente conocido como Gobierno en Línea, Seguridad Cibernética, Asesoramiento legal, Gestión del conocimiento y la innovación, Control interno y Seguimiento y evaluación del desempeño institucional (Saavedra, 2021).

Para este análisis, se seleccionan cuatro tácticas públicas específicas: atención a los ciudadanos, gobierno electrónico, participación ciudadana y mejora de trámites, debido a su vínculo con el proceso administrativo según el código de procedimiento administrativo. En primer lugar, la táctica pública del servicio a la ciudadanía es fundamental para la gestión, como se determina en los artículos 7 y 8. En segundo lugar, la estrategia de gobierno digital, que incluye el empleo de medios digitales conforme los artículos 53 y siguientes, es un punto de reforma del procedimiento administrativo. En tercer lugar, la estrategia de participación ciudadana, regulada en los artículos 3 núm. 6 y 35, es una característica central de las gestiones contemporáneas. Por último, la estrategia pública de optimización de trámites, con ocasión del

principio de celeridad y eficiencia de acuerdo con los artículos 3 numerales 11 y 13, se considera una táctica de gestión de las gestiones públicas (Saavedra, 2021).

3.3.1. Exposición de la innovación de las cuatro políticas públicas vinculadas al proceso administrativo.

3.3.1.1. Servicio ciudadano

Hoy en día, el individuo juega un papel central en el trato con el gobierno cuando utiliza o recibe servicios y acciones gubernamentales. Finalmente, la actividad administrativa está dirigida a él, ya sea el usuario o el beneficiario, por lo que la administración está obligada a realizar una gestión pública integral conforme a los principios que guían la actividad de sus funcionarios y brotan de su responsabilidad social.

El Decreto 2623 del Consejo de Estado de 2009, emitido y analizado por el Consejo Estatal de Política Económica y Social, creó un "sistema nacional de atención ciudadana" con el propósito de fomentar el fortalecimiento organizacional de los ciudadanos y entidades responsables de ofrecer servicios a la comunidad, se fortalecen los canales de atención en las instituciones estatales. Las responsabilidades asignadas a este sistema abarcan la coordinación de la ejecución de la política general de atención ciudadana en la administración pública a nivel nacional, así como la adopción e implementación de enfoques teóricos, conceptos y métodos creados para asegurar la atención ciudadana. Las unidades de administración pública a nivel estatal brindan servicios suficientes a los ciudadanos.

En 2013, el Consejo Nacional de Política Económica y Social llevó a cabo un estudio estratégico de eficacia administrativa, centrándose en los servicios públicos y satisfaciendo las demandas y necesidades del público. Se presentó un modelo de gestión pública eficiente y orientado al servicio ciudadano, que combina los procesos internos y la capacidad del organismo para atender las demandas ciudadanas. Además, se han implementado tácticas y actividades para apoyar la implementación de esta política a nivel local.

A partir de julio de 2012 entró en vigor la Ley de Procedimientos Administrativos, que regula las interacciones del sector público con el público. Los artículos 7 y 8 de este reglamento definen las responsabilidades de las autoridades públicas en materia de atención al cliente y divulgación de información. El propósito de estas regulaciones es monitorear las circunstancias que las personas encuentran cuando visitan oficinas gubernamentales y asegurar la presencia de personal competente y la efectividad de la información proporcionada al público. Según la

legislación colombiana, la presentación de una solicitud ante la administración por parte de un particular se considera ejercicio del derecho de petición, que es el inicio formal del proceso administrativo y se considera un indicador relevante de las relaciones jurídicas y administrativas. El derecho de petición es un medio por el cual los ciudadanos controlan las actividades políticas y sociales en asuntos de interés tanto especial como general (Saavedra, 2021)

3.3.1.2. Gobierno digital

En la actualidad se hace mención a la gestión digital, concepto acuñado por Guillen (2005) como el cúmulo de acciones que deben ser implementadas por las diversas entidades gubernamentales para integrar las innovaciones tecnológicas en sus procedimientos. Estos tipos de avances tecnológicos posibilitan una entrada y uso más simple de la información en manos de los Órganos Públicos. De esta manera, la gestión digital tiene el potencial de revolucionar la estructura convencional del sector estatal y brindar a los ciudadanos prestaciones más veloces y adaptadas a sus requerimientos. De igual manera, puede elevar la efectividad y eficacia de las operaciones administrativas.

En el año 2000, como parte de una política pública encaminada a incrementar la adopción de tecnologías de la información y con ello aumentar la competitividad del sector productivo, modernizar el gobierno y modernizar el acceso a la información, se adoptó la estrategia El Salto a Internet. Este esfuerzo fue reconocido por el Consejo Nacional de Política Económica y Social en el documento 3072, que posteriormente fue establecido por la Directiva Presidencial 002 de 2000 sobre normas obligatorias para el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) en la administración pública.

La Ley 962 de 2005 tuvo una tarea relevante en el manejo de los medios electrónicos e informáticos al introducir disposiciones para simplificar trámites administrativos de entidades estatales y promover el uso integrado de tecnologías. Entre los años 2000 y 2008, se implementaron políticas bajo la táctica "Gobierno en Línea" para mejorar la gestión pública. Sin embargo, fue en 2008, con el Decreto 1151, que se establecieron los lineamientos generales, y posteriormente la Ley 1341 de 2009 estableció el marco general de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En 2012, el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones emitió el Decreto 2693 para extender los plazos de implementación de "Gobierno en Línea" en entidades gubernamentales, y posteriormente, en 2014, el Decreto 2573 estableció esta estrategia.

Con el Decreto 1008 de 2018 se oficializó la estrategia de gobierno digital, cuyo propósito fundamental es aprovechar las tecnologías de la información y las comunicaciones para promover un Estado y ciudadanos competitivos, proactivos e innovadores, generando beneficios públicos en un entorno de confianza digital. Este decreto también establece que su ámbito de aplicación se restringe a las entidades del sector público y a particulares que desempeñan tareas administrativas, según lo establecido en la Ley 489 de 1998.

En Colombia, ha habido un intenso debate sobre la regulación de los trámites administrativos, en donde, se utilizan las tecnologías. No obstante, el reciente Código de Procedimiento Administrativo, en su capítulo IV, título III, introduce la noción de "actuación administrativa sin papel", que implica el empleo de medios electrónicos e informáticos en todas las fases del procedimiento. El artículo 54 de este código establece un nuevo derecho para las personas, permitiéndoles interactuar con las autoridades utilizando medios electrónicos. Este cambio marca la transición hacia una era de expedientes y actos administrativos electrónicos (Saavedra, 2021).

3.3.1.3. Participación ciudadana

Las crecientes interacciones entre el gobierno y los ciudadanos exigen que la dirección pública implemente métodos de intervención que los impliquen en los temas estatales, examinando que los asociados juegan un papel crucial en las operaciones administrativas. Para lograr esto, se ofrecen diversas herramientas que permiten una comunicación y participación efectivas, lo que implica una entidad que genera, establece, despliega, consolida y refuerza la democracia. Se crea un espacio para la contribución de los ciudadanos en las labores públicas y se reconoce esta contribución como un elemento vital para fortalecer el proceso de modernización estatal.

De esta manera, la intervención de la ciudadanía, se describe como el proceso colectivo de moldear las políticas públicas en consonancia con los intereses generales de la comunidad democrática, respondiendo a o expandiendo los derechos económicos, sociales, culturales, políticos y civiles de las personas, grupos u organizaciones, incluyendo comunidades y pueblos indígenas. La Carta Democrática de la Organización de los Estados Americanos reconoce el derecho y el deber de la ciudadanía de participar en decisiones relacionadas con su desarrollo, destacando su importancia para una democracia plena y efectiva y cómo promover formas diversas de participación fortalece la democracia. La intervención ciudadana se define como una

comunicación activa entre el Estado, los ciudadanos y sus grupos, con el propósito de asegurar que estos tengan influencia en el ciclo de desarrollo, ejecución, vigilancia y apreciación de políticas, planes, proyectos, programas o procedimientos es un proceso que incluye varias fases gubernamentales en función del bienestar común. La capacidad de ejercer este derecho a la intervención ciudadana implica involucrarse activamente en la administración, lo que requiere un compromiso por parte del gobierno para fomentarla y crear condiciones propicias para materializar este derecho fundamental.

En Colombia, la Ley Estatutaria 1757 de 2015 establece una política pública de participación democrática que busca impulsar estrategias para promover la participación comunitaria. Además, esta ley establece que el control social es tanto una garantía como una obligación de los asociados (Saavedra, 2021).

3.3.1.4. Supresión de trámites innecesarios

La gestión estatal en Colombia, incluso después de la promulgación de la Constitución de 1991, implementa una variedad de acciones presentes en primera instancia en el Decreto 2150 de 1995, con el propósito de eliminar procedimientos o trámites superfluos ante la administración, con la finalidad de optimizar y automatizar las operaciones y acciones administrativas para ofrecer una asistencia apropiada a los asociados, en concordancia con las tácticas delineadas en el Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP), presentado ante el Consejo Nacional de Política Económica y Social 2004.

De esta forma, la iniciativa de simplificación y automatización de trámites constituye un componente esencial del Programa de Renovación de la Administración Pública, configurándose como tácticas integrales que tienen como objetivo concretar la nación de Estado Comunitario mediante la vigorización gerencial de la administración pública. Dicha iniciativa persigue la potenciación de la validez y eficacia de la dirección administrativa a través de la Optimización y mecanización de procedimientos, procesos y operaciones, que deben ser capaces de añadir valor en el desenvolvimiento de la labor pública.

Más adelante, la Ley 962 de 2005 establece reglas relativas a la "optimización de trámites y procesos administrativos de los entes y organismos estatales". En 2012, surge el Decreto Ley 19, conocido como la Ley Anti trámites, que introduce regulaciones para eliminar o revisar reglas, procesos y procedimientos superfluos presentes en la Administración Pública. Recientemente, se promulga el Decreto 2106 de 2019, el cual establece "disposiciones para

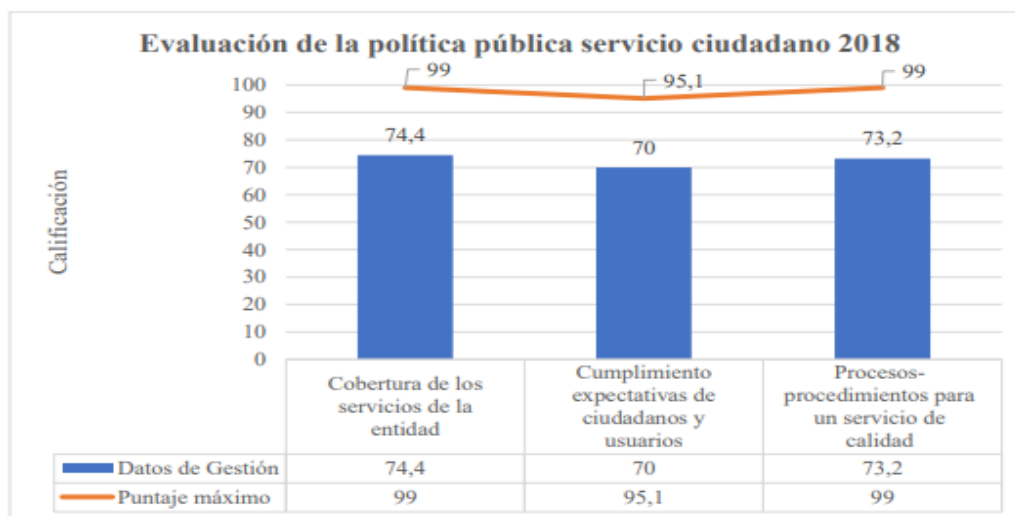
simplificar, eliminar y reformar trámites, procesos y procedimientos no esenciales en la administración pública (Saavedra, 2021).

3.3.2. Evaluación de la ejecución institucional de las cuatro estrategias gubernamentales vinculadas al proceso administrativo.

A continuación, se exhiben diversas representaciones visuales que reflejan las puntuaciones alcanzadas por cada uno de los parámetros que componen las estrategias gubernamentales: atención a los ciudadanos, administración electrónica, involucramiento ciudadano y reducción de trámites. Estas representaciones servirán como base para llevar a cabo un estudio y discernir la efectividad o ineffectividad en relación con la ejecución por parte de la administración pública.

Figura 1

Calificaciones de rendimiento institucional logradas por la gestión pública en la política pública de servicio al ciudadano en el año 2018.



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

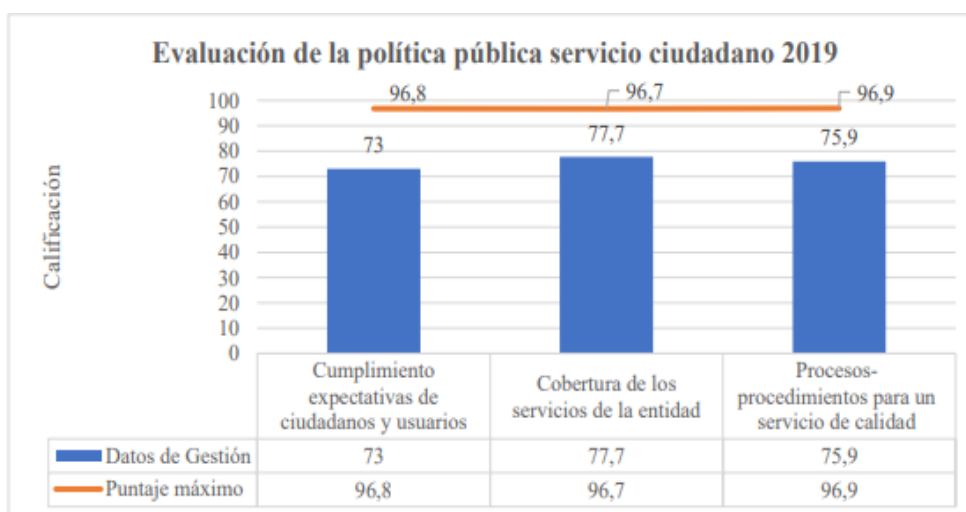
Del Gráfico N.º 1 se infiere que se han logrado calificaciones máximas. En general, la política gubernamental tiene un puntaje 25 unidades por debajo del máximo, lo que indica una debilidad notable en su objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía. El indicador con la calificación más baja es el cumplimiento de expectativas de ciudadanos y usuarios, con un

puntaje de 70.0, 25 puntos por debajo del óptimo. Esto muestra que la administración pública no cumple con las expectativas de la ciudadanía en sus acciones y procesos, generando desconfianza social y búsqueda de soluciones a través de la jurisdicción contenciosa administrativa. El puntaje más alto se alcanza en la extensión de servicios ofrecidos por la entidad, con una calificación de 74.4, 24.6 puntos por debajo del máximo. Esto sugiere la necesidad de reforzar las estrategias de mejora continua para mejorar las actividades apropiadas para una prestación de servicios eficiente para usuarios y ciudadanos. El indicador de procesos y procedimientos para garantizar un servicio de calidad tiene una calificación de 73.2, 25.8 puntos por debajo del máximo. Esta situación subraya la importancia de aumentar las estrategias de mejora continua junto con el desarrollo y compromiso del personal, ya que estos elementos conforman el funcionamiento de la administración pública (Saavedra, 2021).

En relación al año 2019, se exhibe el gráfico que analiza los logros alcanzados:

Figura 2

Calificaciones de rendimiento institucional logradas por la gestión pública en la política pública de servicio al ciudadano en el año 2019.



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Gráfico N.º 2 se nota una mejora leve en los parámetros de la política gubernamental de atención al ciudadano, con calificaciones entre 19 y 23 puntos por debajo del máximo. Aunque el indicador de cumplimiento de expectativas sigue siendo el más bajo, aumentó 3 puntos a 73.0, aún 23.8 puntos por debajo del máximo, lo que indica la necesidad de más

estrategias de mejora en esta área fundamental. El indicador de procesos y procedimientos para un servicio de calidad mantiene calificaciones bajas, pero aumentó 2 puntos a 75.9, aún 21 puntos por debajo del máximo, demostrando que los servicios y procedimientos aún no alcanzan el nivel óptimo. El indicador de extensión de servicios aumentó 4 puntos a 77.4, aún 19.3 puntos por debajo del máximo, lo que representa un avance gradual (Saavedra, 2021).

En relación al ámbito de la Administración Electrónica, igualmente se llevó a cabo la siguiente evaluación visual:

Figura 3

Puntaje del ejercicio institucional alcanzado por la administración pública en la política pública gobierno digital año 2018



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

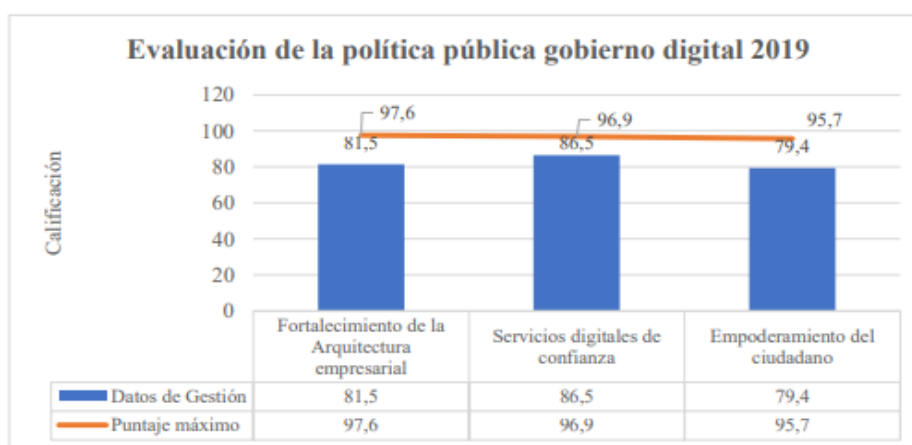
El Gráfico N.º 3 muestra la evaluación de la política de Gobierno Digital, que incluye la difusión de tecnologías de comunicación y la modernización de trámites. Los indicadores reflejan una deficiencia en su uso, con calificaciones entre 17 y 26 puntos por debajo del óptimo. El indicador de trámites en línea tiene una puntuación de 73.0, 23 puntos por debajo del máximo. El indicador de empoderamiento ciudadano a través de un Estado abierto tiene una calificación

de 77.6, 17.7 puntos por debajo del máximo, lo que sugiere una adopción gradual de recursos tecnológicos en la administración pública. Finalmente, el indicador de fortalecimiento empresarial tiene una puntuación de 76.3, 22.7 puntos por debajo del máximo, lo que indica una insuficiente preparación técnica y estructural para la implementación de medios tecnológicos y una falta de popularización de las Tics en la población (Saavedra, 2021).

En lo que concierne a la estrategia de Gobierno Digital durante el año 2019, se llevó a cabo el siguiente estudio:

Figura 4

Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política gubernamental gobierno digital año 2019.



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Del Gráfico N.º 4 se infiere que, durante el año 2019, la política gubernamental de Gobierno Digital alcanza calificaciones sobresalientes en el rendimiento institucional, situándose en un rango entre 10 y 16 puntos por debajo de la puntuación máxima. En el indicador de servicios digitales fiables y de calidad (Trámites en Línea), se registra un incremento de 13

puntos, logrando una calificación de 86.6, lo cual está 10.4 puntos por debajo del puntaje máximo. Esto refleja una mejora significativa en el manejo de los recursos tecnológicos

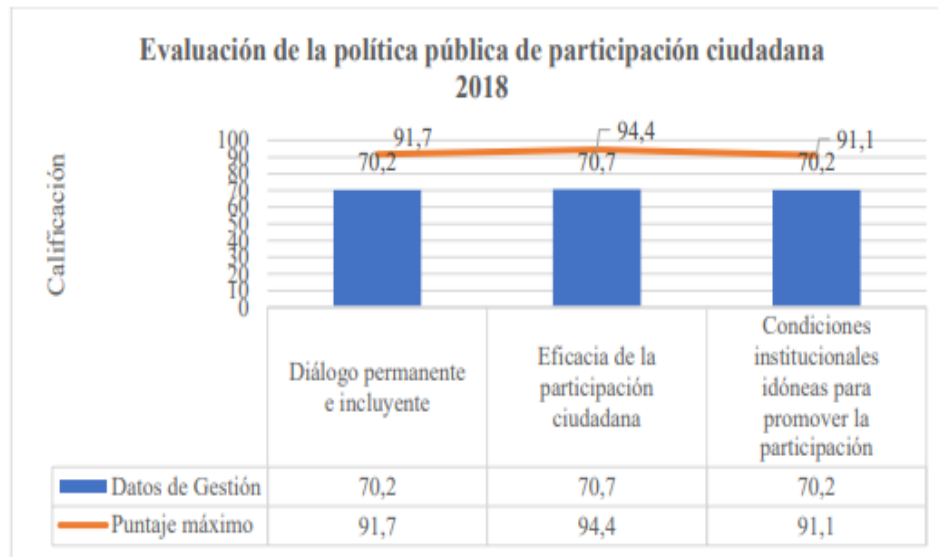
En el índice de vigorización del diseño empresarial, se produce un incremento de 5 puntos, obteniendo una sólida puntuación de 81.5, que se encuentra 16 puntos por debajo del máximo. Esto denota un considerable esfuerzo en la expansión de la conectividad y la mejora de los aspectos técnicos para su implementación en el contexto de la administración pública en comparación con el año anterior. Esta tendencia es coherente con el artículo 64 del código de procedimiento administrativo, que establece "el Gobierno Nacional determinará los criterios y protocolos que las autoridades deben seguir para gradualmente integrar el uso de medios electrónicos en los procesos administrativos", lo cual confirma la efectividad de esta regulación.

Finalmente, en el índice de fortalecimiento de los asociados mediante un Estado transparente, se registra la calificación más baja, con 79.4 puntos, ubicándose 16.3 puntos por debajo del puntaje máximo. Aunque se observa un incremento de 2 puntos, es necesario intensificar las tácticas de mejora constante para lograr un empoderamiento real y efectivo de los segmentos más sensibles de la sociedad, permitiendo así la realización del artículo 53 del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, que asegura el acceso igualitario a la administración mediante dispositivos bastantes y apropiados de acceso gratuito a los medios electrónicos (Saavedra, 2021).

Por otra parte, en relación a la estrategia gubernamental de la participación ciudadana, se puede observar en el año 2018:

Figura 5

Puntaje de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política gubernamental participación ciudadanía año 2019



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

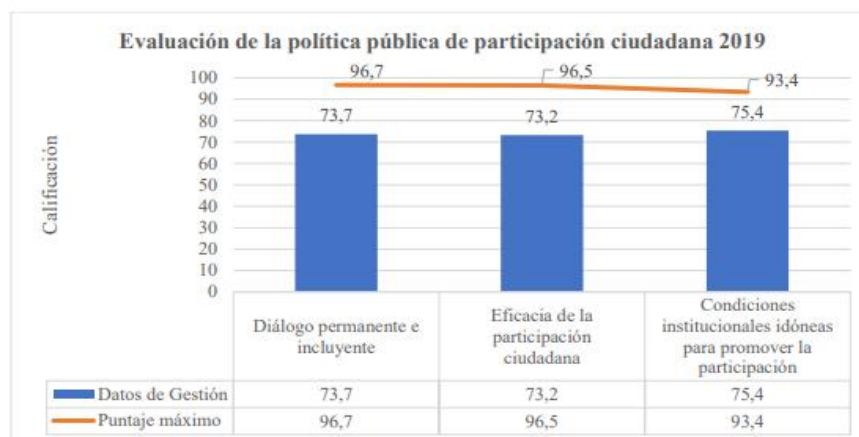
A partir del Gráfico N.º 5, se puede observar claramente que la política gubernamental de participación ciudadana en líneas generales muestra una debilidad, ya que sus puntajes máximos se encuentran entre 20 y 23 puntos por debajo de sus calificaciones. Esto indica una falta de incentivos para promover espacios de participación ciudadana efectivos. En dos de sus indicadores, las condiciones institucionales adecuadas para fomentar y promover la participación ciudadana y el diálogo continuo e inclusivo en diversos ámbitos, se mantienen con calificaciones estables de 70.2, lo que representa una diferencia de 20.9 puntos en comparación con la calificación máxima, se observa una diferencia de 21 puntos con el puntaje máximo. Es importante resaltar que estos dos indicadores comparten el enfoque de fomentar la participación ciudadana, lo que sugiere que aún no se han creado las condiciones necesarias para concretar plenamente el principio de participación.

Asimismo, casi en el mismo rango de calificación, se ubica el indicador que mide la eficiencia de la intervención de la ciudadanía para optimizar la gestión institucional, con una puntuación de 70.7, lo cual representa una diferencia de 23.7 puntos. Esto señala una debilidad significativa en la administración, lo que implica la exigencia de ejecutar una mayor cantidad de planes y estrategias de mejora continua para asegurar la efectividad real del derecho a la intervención de la comunidad (Saavedra, 2021).

En seguida, se expone el examen visual de la política gubernamental de intervención ciudadana correspondiente al año 2019:

Figura 6

Puntajes de rendimiento institucional obtenidos por la administración pública en la política pública intervención ciudadana año 2019



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

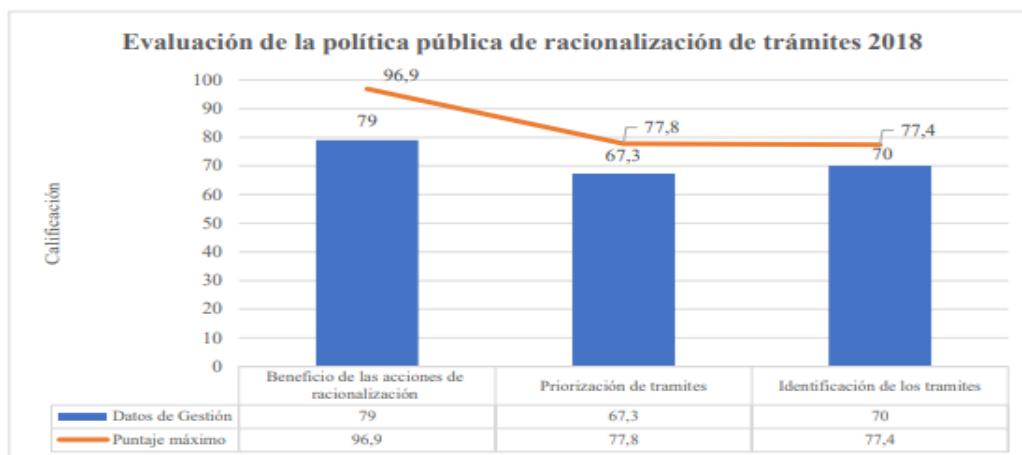
<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

El Gráfico N.º 6 que muestra la política de participación ciudadana presenta un rango de calificaciones que va de 18 a 23 puntos por debajo del puntaje máximo. Se observa un ligero aumento en la puntuación de rendimiento institucional en comparación con el año anterior. Es importante destacar que, en el indicador de diálogo continuo e inclusivo en diversos ámbitos, se registra un incremento de 3 puntos, llegando a una calificación de 73.7. Sin embargo, esta cifra se sitúa 23 puntos por debajo del puntaje máximo. Una situación similar se observa en el indicador de eficacia de la intervención ciudadana para mejorar la gestión institucional, con una calificación de 73.2, que está 23.3 puntos por debajo del puntaje máximo. En cuanto a las condiciones institucionales adecuadas para promover la participación, se registra un aumento de 3 puntos, alcanzando una calificación de 73.8, lo cual se encuentra 19.6 puntos por debajo del puntaje máximo. Este incremento refleja una leve mejora en comparación con el año anterior (Saavedra, 2021).

En cuanto a la valoración de la estrategia gubernamental de simplificación de procedimientos administrativos, se puede afirmar:

Figura 7

Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública racionalización año 2018



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

En el Gráfico N.º 7 que representa la estrategia pública de simplificación de procedimientos administrativos, se observa una clasificación en el rango de 10 a 20 puntos por debajo del puntaje máximo. En cuanto al indicador de priorización de trámites basada en las expectativas ciudadanas, se registra la calificación más baja de desempeño institucional, alcanzando 67.3 y ubicándose a 10.5 puntos por debajo del puntaje máximo. Esto refleja una evaluación aceptable en esta área.

En relación al indicador de caracterización de gestiones a partir de los servicios proporcionados por la entidad, se obtiene la segunda puntuación más alta de 70.8, lo cual está a 6.6 puntos por debajo del puntaje máximo. Este resultado sugiere un fortalecimiento continuo de las estrategias de coordinación institucional, ya que esta actividad depende de la competencia de los funcionarios. La identificación precisa de los trámites, servicios y procedimientos influye directamente en los resultados obtenidos.

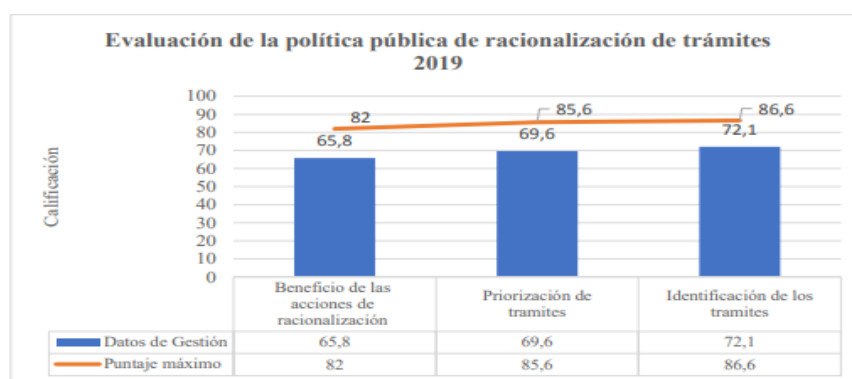
Finalmente, en el indicador que evalúa los beneficios de las acciones de simplificación emprendidas, se obtiene una puntuación de 79.0, que está 20.9 puntos por debajo del puntaje máximo. Este puntaje más bajo indica una debilidad significativa, lo que resalta la necesidad de vigorizar las tácticas internas dentro de la administración para exponer de manera efectiva los

beneficios resultantes de la supresión y simplificación de trámites en la estructura organizacional (Saavedra, 2021).

En relación a la estrategia gubernamental de simplificación de procedimientos administrativos durante el año 2019, se puede expresar:

Figura 8

Puntajes de desempeño institucional obtenidos por la administración pública en la política pública racionalización de tramites año 2019



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

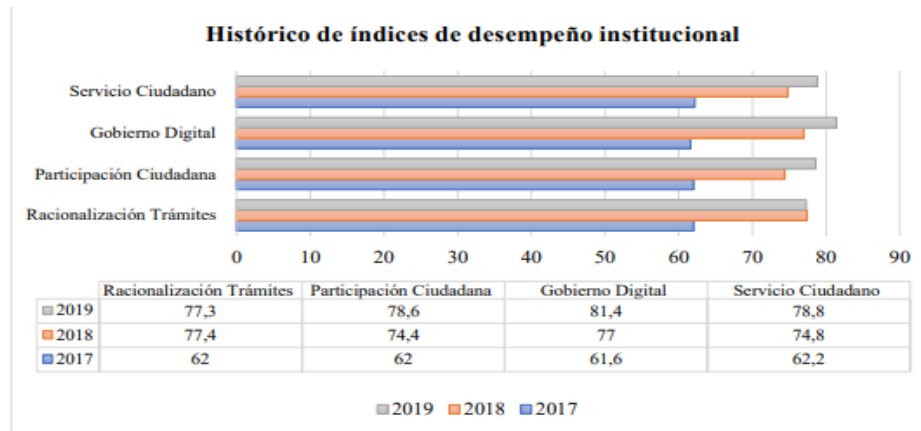
En la figura N.º 8 que representa la política de simplificación de gestiones administrativas, se observa una puntuación que oscila entre 14 y 16 puntos por debajo del máximo, denotando calificaciones admisibles en términos de ejercicio institucional. Sin embargo, el índice relacionado con los beneficios derivados de la racionalización obtuvo una calificación de 65,8, situándose 16,2 puntos por debajo del puntaje más alto. Esto sugiere una ligera mejora en la eficacia de los procedimientos.

En los criterios de priorización de medidas en función de las expectativas de los ciudadanos se observó un aumento de 2 puntos y se alcanzó una puntuación de 69,6, 16 puntos por debajo de la puntuación máxima. Además, el indicador relacionado con la identificación de trámites a través de los servicios prestados por la unidad recibió una puntuación de 72,1, donde aumentó ligeramente en 2 puntos. Sin embargo, todavía está 14,5 puntos por debajo de la puntuación máxima, lo que indica la necesidad de implementar planes de mejora continua para alcanzar los estándares de calidad deseados (Saavedra, 2021).

3.3.2.1. Evaluación de los efectos de ejecución asociativo por parte de la gestión pública en las cuatro medidas gubernamentales vinculadas al proceso administrativo.

Figura 9

Evolución histórica de relaciones de ejercicio institucional



Nota. Tomado de “El Principio de la buena administración en el proceso administrativo colombiano”. L. Saavedra (2021). Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

La evaluación de rendimiento es un indicador crucial para calcular la eficacia de la gestión estatal y su eficacia. En este sentido, se ha llevado a cabo un examen de los efectos de rendimiento de la administración estatal en las cuatro medidas gubernamentales relacionadas con el procedimiento administrativo, utilizando información oficial del Modelo Integrado de Planificación y Gestión (MIPG) publicada en su sitio web. Se examinaron las puntuaciones de rendimiento institucional de los años 2017 a 2019 en las áreas de atención al ciudadano, participación ciudadana, simplificación de trámites y gobierno electrónico.

El diagrama N.º 9 exhibe el seguimiento de la evaluación de cada política pública, con calificaciones de rendimiento institucional que varían entre 61 y 81 puntos, siendo este último el puntaje más elevado. Es importante destacar que las mediciones anuales varían, ya que en el año 2018 se establecieron puntajes de referencia para cada política pública, mientras que en los años 2017 y 2019 no se consideraron puntajes máximos de referencia.

En el año 2017, los resultados de rendimiento institucional revelaron carencias importantes en las cuatro políticas públicas examinadas. La simplificación de procesos recibió una puntuación de 62.3, la participación ciudadana alcanzó 62.4, el servicio ciudadano logró 62.2 y el gobierno digital obtuvo 61.6. Estos puntajes estuvieron entre 25.3 y 33.8 puntos por debajo

de los máximos posibles, indicando dificultades en el desempeño de los propósitos y tendencias actuales de la gestión estatal.

En el año 2018, se evidenció un ligero avance en las calificaciones de las políticas públicas. La simplificación de procesos recibió una puntuación de 77.4, la administración electrónica alcanzó 77.0, la atención al ciudadano logró 74.8 y la implicación ciudadana obtuvo 74.4. Aunque hubo un aumento en las calificaciones, todavía se evidencian calificaciones regulares en el desempeño institucional.

En el año 2019, se alcanzó un aumento en las apreciaciones de ciertas medidas gubernamentales. El gobierno digital obtuvo un puntaje de 81.4, el servicio ciudadano alcanzó 78.8, la racionalización de trámites logró 77.3 y la participación ciudadana obtuvo 78.6. Aunque se registraron incrementos en las calificaciones, aún se requiere intensificar las tácticas de adelanto continuo para obtener patrones de eficacia en la gestión pública.

En conclusión, en el transcurso de los tres últimos años, la administración pública colombiana ha experimentado avances en las cuatro políticas públicas analizadas, pero aún no ha alcanzado puntajes sobresalientes en términos de desempeño institucional. Mientras que el gobierno digital ha logrado una mejora significativa, otras áreas como la participación ciudadana, el servicio ciudadano y la racionalización de trámites han mantenido calificaciones regulares, lo que indica desafíos organizacionales y funcionales que deben ser abordados para alcanzar una dirección pública de mayor eficacia (Saavedra, 2021).

3.4. Caso concreto:

En la gestión de Gustavo Petro, se han implementado varias propuestas con el fin de optimizar las condiciones de la administración estatal y garantizar el pleno ejercicio del derecho a una buena gestión en Colombia. Estas acciones se enmarcan en la búsqueda de una dirección pública más cristalina, eficaz, imparcial y equitativa, donde los asociados puedan tener acceso a servicios de calidad y ejercer sus derechos de manera efectiva.

Una de las iniciativas clave ha sido la promoción de la transparencia en el aparato estatal. Se han implementado políticas para facilitar la accesibilidad a los datos públicos, garantizando que los ciudadanos puedan conocer de manera clara y oportuna las acciones y decisiones que toma el gobierno. Esto permite una mayor justificación de recursos de los entes públicos y fomenta la participación ciudadana para tomar determinaciones.

Otra faceta importante es el refuerzo de los mecanismos de participación popular. Se han impulsado instancias de conversación y consulta con la sociedad civil con el objetivo de que los ciudadanos puedan manifestar sus preocupaciones, opiniones y propuestas sobre temas de interés público. Estas consultas se han llevado a cabo en temas como la planificación urbana, el uso del suelo y el desarrollo sostenible, entre otros.

En cuanto a la eficiencia, se ha trabajado en la optimización de los procesos administrativos, buscando simplificar trámites y reducir la burocracia para agilizar la atención a los ciudadanos y mejorar la gestión pública en general. Se han implementado herramientas tecnológicas y sistemas de información que permiten una mayor coordinación entre las entidades y una atención más ágil y eficaz a las exigencias de la comunidad.

En cuanto a la imparcialidad, se ha hecho hincapié en la selección y designación de funcionarios públicos basada en criterios de meritocracia y transparencia, evitando el favoritismo y la corrupción en los procesos de contratación y nombramiento. Se ha trabajado para fortalecer los mecanismos de control y supervisión, y se ha impulsado la creación de organismos de control independientes y autónomos (Programa de Gobierno, 2020).

Asimismo, se ha puesto un énfasis especial en democratizar el saber y garantizar derechos fundamentales para mejorar la situación de vida de la comunidad, en particular de los adultos mayores. Una de las áreas en las que se ha trabajado de manera significativa es en la accesibilidad a la educación y al saber para todos los ciudadanos.

Se han implementado programas y políticas para fomentar la educación pública y gratuita, ampliando la cobertura en todos los niveles educativos. Se ha buscado facilitar el acceso a la educación superior a través de becas y subsidios para aquellos alumnos que proceden de estirpes de escasos recursos, garantizando que el factor económico no sea un impedimento para acceder a la educación.

Además, se enfatiza en mejorar la calidad de la enseñanza, promoviendo un enfoque pedagógico más inclusivo, participativo y enfocado en el progreso integral de los alumnos. Se ha trabajado en la formación y capacitación de los docentes, así como en la dotación de infraestructuras y recursos para las instituciones educativas.

En cuanto al derecho a la pensión, se ha trabajado en políticas para dignificar la vida de los adultos mayores y garantizar su bienestar. Se han implementado programas de asistencia

social dirigidos a este grupo poblacional, brindando apoyo económico y servicios de atención médica y bienestar social.

También, se ha buscado promover una reforma del sistema de pensiones para hacerlo más inclusivo y sostenible, garantizando que todos los adultos mayores puedan acceder a una pensión que les permita vivir con dignidad en su etapa de jubilación. Se han propuesto medidas para ampliar la cobertura de pensiones y mejorar los montos de las mismas, esencialmente para aquellas secciones de la comunidad que han enfrentado dificultades para acceder a un régimen pensional (Programa de Gobierno, 2020).

Además de las iniciativas para democratizar el saber y garantizar el derecho a la pensión, en el gobierno de Gustavo Petro también se ha presentado un importante proyecto de ley para transformar el Sistema de Salud en Colombia. Este proyecto busca abordar los desafíos y deficiencias que enfrenta el sistema de salud, con el objetivo de optimizar la calidad y la accesibilidad a los servicios de atención médica para todos los ciudadanos.

El proyecto de Ley "Por medio de la cual se transforma el Sistema de Salud y se dictan otras disposiciones" se ha concebido como una respuesta integral para fortalecer el sistema de salud en sus diferentes aspectos. Uno de los propósitos primordiales es asegurar la atención médica como un derecho esencial, fomentando la igualdad y la inclusión.

en el acceso a servicios de calidad, independientemente de la economía de los asociados.

Los tres ejes transversales que se han establecido en este proyecto de ley son:

1. Acceso universal: Busca asegurar que todos los ciudadanos, sin que afecte su situación financiera o lugar de residencia, posean acceso a servicios de salud de calidad. Esto implica reducir las barreras que limitan la accesibilidad a la asistencia médica, aumentar la cobertura en áreas rurales y garantizar la atención oportuna y adecuada para todas las exigencias de salud de la comunidad.

2. Enfoque preventivo y promocional: Se prioriza prevenir e impulsar la salud, con el propósito de reducir las enfermedades y promover estilos de vida saludables. Se promueve la educación en salud y se fomenta la adopción de hábitos que contribuyan a prevenir enfermedades, lo que a su vez disminuye la carga sobre los servicios de atención médica.

3. Sostenibilidad y eficiencia: El proyecto de ley busca hacer el sistema de salud más sostenible y eficiente, optimizando los recursos disponibles para garantizar una atención de

calidad. Se promueve una gestión más transparente y responsable, con énfasis en la justificación de recursos y la evaluación periódica de los efectos.

Estos ejes transversales reflejan el compromiso del gobierno de Gustavo Petro con una transformación profunda del sistema de salud, con el fin de brindar una asistencia médica integral, justa y efectiva para toda la población. Se espera que estas medidas, una vez implementadas, contribuyan a mejorar significativamente el acceso a la salud y a elevar el bienestar general de los colombianos (Ministerio de salud, 2023).

Aunado a lo anterior, el compromiso del Gobierno de Gustavo Petro con el derecho a la buena administración se manifiesta en varias áreas fundamentales que tienen un efecto significativo en la vida de los ciudadanos y en el progreso del país.

1. Paz total: Uno de los pilares centrales del gobierno de Gustavo Petro ha sido el impulso de un proceso de paz integral y sostenible. Se ha buscado resolver los conflictos armados y sociales a través del diálogo y la construcción de consensos. La búsqueda de la paz total implica no solo el fin del conflicto armado con grupos insurgentes, sino también el abordaje de las causas estructurales de la violencia y el fomento de una cultura de paz en la sociedad. Esto implica garantizar el acatamiento de las garantías humanas, la justicia social y la inserción de todos los fragmentos de la comunidad en la construcción de la paz.

2. Diversidad de actores como fuente de desarrollo: El gobierno de Petro reconoce y valora la diversidad de actores presentes en la sociedad colombiana, desde los diferentes sectores económicos hasta los grupos sociales y culturales. Se ha buscado promover un modelo de desarrollo que tenga en cuenta las disímiles aspectos y exigencias de los actores involucrados. Esto incluye el fortalecimiento de la economía local y la promoción de la economía solidaria y cooperativa, así como el apoyo a las comunidades indígenas, afrodescendientes y campesinas en su disputa para que se reconozcan de sus derechos y su inclusión en el desarrollo del país.

3. Mantenimiento de la diversidad cultural: Colombia es un país caracterizado por su diversidad cultural, con una amplia riqueza de tradiciones, idiomas y cosmovisiones. El gobierno de Gustavo Petro ha promovido el respeto y la protección de esta multiplicidad cultural, reconociendo la relevancia de preservar y promover la identidad de los disímiles colectivos étnicos y culturales. Se ha trabajado en la promoción de políticas y programas que fomenten la accesibilidad a la formación, la salud y los servicios básicos para todas las comunidades, garantizando su intervención para tomar determinaciones que afecten sus vidas y territorios.

En conclusión, el compromiso del Gobierno de Gustavo Petro con el derecho a la buena administración en Colombia se refleja en su búsqueda de la paz total, su enfoque en la diversidad de actores como fuente de desarrollo y su énfasis en el mantenimiento de la diversidad cultural. Estas acciones demuestran la voluntad de promover una gestión pública justa, equitativa y participativa, que acate los derechos esenciales de todos los habitantes y construya un país más inclusivo y solidario (El País, 2023).

Aspectos Metodológicos

El actual trabajo de investigación tiene como propósito indagar una problemática jurídica específica mediante una investigación exploratoria y jurídica, en la cual se utilizará una técnica de teoría fundada, un enfoque dogmático y una metodología cualitativa. La táctica de estudio de caso se utilizará para analizar la problemática en un contexto específico, mientras que el instrumento de recolección de información consistirá en observación y fichas bibliográficas.

Para llevar a cabo esta investigación, se seguirá el siguiente proceso metodológico: en primer lugar, se identificará y delimitará el problema de investigación, justificando su importancia y relevancia. A continuación, se definirán los propósitos de investigación y se establecerá la pregunta de indagación.

Posteriormente, se adelantará una exploración bibliográfica exhaustiva y detallada sobre la problemática jurídica a investigar, utilizando fichas bibliográficas para organizar la información recolectada. Asimismo, se realizará observación directa en el contexto específico del examen de caso, con la finalidad de conseguir información relevante y precisa sobre el problema de investigación.

La técnica de teoría fundada se utilizará para analizar la información recolectada y construir una teoría que explique la problemática jurídica en cuestión. Por otro lado, el enfoque dogmático se utilizará para examinar el marco legal en el que se desenvuelve la problemática y su relación con el ordenamiento jurídico vigente.

Definitivamente, se exhibirán los efectos logrados y se elaborará una discusión en torno a la problemática jurídica investigada, así como sus posibles soluciones y recomendaciones para abordarla. Todo esto, con el fin de contribuir a la comprensión y solución de esta problemática jurídica específica.

Análisis de Resultados

En el transcurso de esta investigación se pudo establecer que una gestión pública eficiente en una sociedad democrática lleva a cabo sus funciones de manera imparcial y justificada, siempre enfocada en el bienestar general. Su objetivo principal es mejorar continuamente las calidades de vida de los individuos. Durante el período del Estado de bienestar estático, la administración pública no cumplió con estas características, sino que fue cooptada por grupos políticos y se convirtió en su instrumento exclusivo. En lugar de explicar y justificar sus acciones, se distanció de la sociedad y priorizó la retención del poder. Esto resultó en manifestaciones de mala gestión pública, como el crecimiento excesivo y la falta de ética. La renovación de la administración pública en un sistema democrático es un proceso incesante que debe adecuarse a las necesidades colectivas de los ciudadanos y promover mejores condiciones de vida. Las reformas administrativas deben centrarse en las demandas públicas y fomentar la libertad y la igualdad para los individuos y grupos, superando barreras y facilitando la participación ciudadana en diversas áreas de la vida. La edificación de una gestión pública apropiada es fundamental para asegurar las verdaderas libertades de las personas y materializar las aspiraciones colectivas de los asociados.

En este sentido, es importante resaltar, que el registro en Europa del derecho esencial a una buena gestión también implicó una constante recordación a las entidades públicas de que deben actuar según determinados estándares que tienen como eje central al individuo al que el gobierno debe servir de manera objetiva en lo que respecta a las exigencias comunes y los temas de interés general. La importancia del asociado en el sistema de la Ley Administrativa ha posibilitado que, en la Unión Europea, la Carta de los Derechos Fundamentales registre el derecho fundamental de los ciudadanos europeos a una administración pública apropiada, diferenciada por la justicia, la objetividad y los términos sensatos.

En este ámbito, dentro del proceso administrativo generalmente, la aplicación de este derecho esencial del ciudadano supone la existencia de una serie de principios básicos y derechos

ciudadanos que adquieren una relevancia significativa. Estos derechos, junto con los convenientes deberes de la dirección pública, establecen el marco legal que regula la correlación entre el asociado y el Estado.

De esta manera, resulta crucial que la gestión pública no se convierta en un obstáculo para la creatividad ni permita que los intereses egoístas prevalezcan, especialmente a expensas de los más desprotegidos. Una administración pública eficiente se caracteriza por considerar de manera inclusiva, diversa, dispuesta y suplementaria los intereses colectivos y el bienestar integral de los asociados. Esto implica fomentar una política que promueva la intervención de la comunidad civil sin imponer restricciones a la acción del gobierno. El objetivo es asegurar la libertad de complacerse de una jubilación ecuaníme y digna para los adultos mayores, acceso universal a un régimen de atención médica, enseñanza en todos los grados, empleo y, en última instancia, la consecución de la paz.

La gestión pública debe ser un espacio de diálogo y un marco que humanice la realidad, fomentando la dignidad de la persona y el ejercicio pleno de todos los derechos esenciales, superando los obstáculos que obstaculicen su implementación efectiva. Para lograr esto, se deben tener en cuenta diversos criterios internos relacionados con la estructura organizativa, los procesos administrativos, la transparencia, el claror y la reducción de las ordenaciones, así como la imparcialidad de las acciones. No obstante, el principio fundamental de una administración pública adecuada es el servicio al ciudadano.

En resumen, las principales particularidades de una buena Administración pública en un Estado social y democrático de Derecho son las sucesivos:

Transparencia: Implica que las determinaciones acciones de las autoridades administrativas sean claras, accesibles y comprensibles para los ciudadanos, promoviendo la justificación de recursos y la accesibilidad a los datos públicos.

Eficiencia: Busca lograr los mejores resultados posibles con los recursos disponibles, optimizando los procesos, reduciendo la burocracia y mejorando la eficacia de los servicios públicos.

Participación ciudadana: Promueve la intervención activa de los asociados en los temas públicos, permitiéndoles expresar sus opiniones, hacer propuestas e intervenir en las determinaciones que se tomen, en colaboración con la administración pública.

Igualdad y no discriminación: Se sustenta en el principio de tratar a todas las personas de modo justo y sin discriminación, proporcionando el acceso equitativo a los servicios públicos y evitando el favoritismo y el trato diferenciado injustificado.

Responsabilidad: Implica que los funcionarios y autoridades sean responsables de sus acciones y decisiones, estableciendo mecanismos de control y supervisión, así como sanciones en caso de incumplimiento o abuso de poder.

Mejora continua: Se basa en la búsqueda constante de la optimizar la eficiencia de los servicios y en la eficacia de la administración, promoviendo la adopción de prácticas innovadoras, el aprendizaje organizacional y la evaluación periódica de los resultados obtenidos.

Estas particularidades reflejan los principios y valores fundamentales que guían una buena Administración pública, con el propósito de cumplir con los requerimientos de los asociados, respetar sus derechos y promover el bienestar común.

Asimismo, se ha podido establecer que, en Colombia, a pesar de que la Constitución no admite de manera manifiesta el derecho a una Administración Pública de calidad, como ocurre en la Carta de Niza en Europa, es probable demostrar que el orden legal en Colombia ha creado diferentes entes con el objetivo de fomentar la participación ciudadana en los temas estatales y optimizar los grados de vigor, nitidez y justificación de recursos de los entes del Estado.

Aunque no se cuente con una disposición constitucional específica al respecto, se han establecido instrumentos legales y mecanismos de control que buscan asegurar una dirección pública eficaz y de excelencia. Por ejemplo, la Ley 1757 de 2015 establece el marco regulatorio para el acceso a la información pública, promoviendo la transparencia en la administración y brindando a los ciudadanos la posibilidad de conocer y supervisar las actuaciones de las entidades estatales. Además, en correlación a la intervención de la ciudadanía, se han implementado herramientas como las audiencias públicas, las consultas populares y los dispositivos justificación de recursos, los cuales tienen como objetivo involucrar a los asociados para tomar determinaciones y en la supervisión de la administración pública.

De esta manera, el Estado colombiano se comprometió a establecer una cultura de calidad y responsabilidad en el servicio público mediante la ejecución del Sistema de Gestión de la Calidad, regido por la Ley 872 de 2003. Esto implica promover una cultura organizacional sólida y concienciar a los funcionarios sobre la importancia de la transparencia, responsabilidad y compromiso. La dirección de la calidad se enfoca en optimizar continuamente el ejercicio y

resultados de las entidades estatales. El Gobierno Nacional emitió una Norma Técnica de Gestión de la Calidad (NTCGP 1000:2004) luego de un proceso de consulta pública y reuniones técnicas. Aunque se han logrado avances, es necesario realizar ajustes y revisiones constantes para asegurar que los estándares de calidad se cumplan, considerando principios como la nitidez y la eficiencia.

Ahora, después de explorar el progreso de la administración pública, se destaca la necesidad de adoptar un enfoque contemporáneo del derecho administrativo que permita a la administración efectuar con su servicio a la sociedad y proteger los derechos de los ciudadanos. Aunque la normativa colombiana no regula explícitamente el principio de la buena administración, se reconoce como un derecho asociado en el orden legal y es esencial para una administración pública sólida y eficaz. A pesar de los avances en organización y tecnología en la gestión pública colombiana, todavía existen deficiencias en la ejecución funcional para compensar las expectativas de los asociados y lograr una interacción efectiva con la sociedad. La evaluación del cumplimiento del principio de la buena administración en el proceso administrativo en Colombia es negativa. Para enfrentar los desafíos contemporáneos y cumplir con los estándares internacionales de buena administración, es necesario un enfoque democrático y un diálogo enlazado entre poderes estatales y agentes sociales.

Conclusiones

A lo largo de este análisis, cuyo propósito es compartir reflexiones sobre la dirección adecuada de las instituciones públicas, se ha resaltado la importancia de enfocar al ser humano y los derechos esenciales como elementos clave para percibir el propósito de la Administración pública. Estas reflexiones nos permiten extraer varias conclusiones importantes.

En primer lugar, es fundamental destacar que el registro en Europa del derecho esencial a una buena gestión implica una importante reflexión sobre el papel de las entidades públicas y su responsabilidad de actuar de acuerdo con estándares específicos que tienen al ciudadano como centro y objetivo principal en lo que respecta a las exigencias colectivas y los asuntos de interés general. La relevancia del ciudadano en el sistema de la Ley Administrativa ha llevado a que en la Unión Europea se reconozca el derecho esencial de los ciudadanos a una administración pública adecuada, basada en principios como la ecuanimidad, la integridad y los términos sensatos.

En este entorno, en el ámbito del proceso administrativo y de modo más amplio, la aplicación de este derecho esencial implica la existencia de una serie de principios generales y derechos ciudadanos que adquieren una importancia vital. Estos derechos, junto con las correspondientes obligaciones de la administración pública, determinan el marco jurídico que regula la relación entre el ciudadano y el Estado.

Estos principios y derechos, que forman parte del marco legal, tienen como meta verificar que la administración pública actúe de manera justa, transparente y eficiente en su conexión con los ciudadanos. Se intenta asegurar que los procesos administrativos sean accesibles, que se respeten los derechos individuales y colectivos, y que se otorgue un trato equitativo a todos los ciudadanos. Además, se promueve la participación ciudadana en la toma de decisiones, fomentando la transparencia y la rendición de cuentas por parte de las entidades públicas.

Por consiguiente, el reconocimiento del derecho a una buena gestión a nivel europeo subraya la importancia de una administración pública comprometida con los intereses de los ciudadanos y regida por principios éticos y de justicia. Esto ayuda a reforzar la confianza en las instituciones y a asegurar un servicio público de calidad que atienda a las necesidades y expectativas de la sociedad en su totalidad.

En segundo lugar, se destaca la necesidad de evaluar si la acción de la Dirección pública se orienta siempre hacia el auténtico servicio a la población, con el objetivo de promover el

interés general de manera objetiva y concreta. Para que realmente podamos hablar de una buena Administración pública, es fundamental que este interés general esté respaldado por argumentos sólidos y se traduzca en avances palpables en las situaciones de vida de los individuos.

Asimismo, se enfatiza que una buena Administración pública se vislumbra en el comportamiento ético de quienes la conforman. Los funcionarios estatales deben distinguirse por su diligencia en el trabajo, orientado hacia el bienestar de la comunidad y basado en los principios de rectitud, justicia y equidad. Si estos estándares no se cumplen, no podemos considerar que exista una buena Administración pública.

Además, es crucial destacar que una buena Administración es aquella que fomenta la intervención de la ciudadanía y suscita la práctica de la libertad responsable de los individuos. Es necesario que los ciudadanos tengan la oportunidad de involucrarse en los procesos administrativos y que desde la gestión pública se promueva la colaboración y solidaridad entre los individuos.

De esta forma, el derecho básico a la Gestión pública que tienen los ciudadanos fija un marco legal en el que se hallan principios, derechos y deberes que determinan la posición central de las personas en sus vínculos con el aparato administrativo. Este derecho ofrece un conjunto de reglas que aseguran la protección y el respeto de los ciudadanos en su relación con la Gestión pública. Además, es relevante destacar que el derecho básico a la buena Gestión supone una transformación radical en la forma de comprender el funcionamiento de la Gestión en su totalidad. Se necesita realizar procesos constantes de reforma y mejora que resalten la eficacia, la calidad, el servicio y el fomento de las libertades solidarias como aspectos esenciales. Este enfoque pone un énfasis especial en la importancia de asegurar que la Gestión destaque por sí misma en estos aspectos, impulsando así el bienestar de la sociedad en su totalidad.

Ahora bien, es fundamental enfatizar que, en los primeros años del progreso del Derecho Administrativo, esta rama del derecho coexistió con prácticas despóticas debido a la necesidad de conservar el orden y la seguridad jurídica que distinguía al Estado moderno. El modelo jerárquico y concentrado de las ordenaciones administrativas, promovió un poder unidireccional por parte de las autoridades públicas, lo cual limitaba la participación ciudadana y la presentación de cuentas en los procedimientos públicos.

En este contexto, el derecho a la buena Gestión, tal como lo expone el Profesor Arana (2014), simboliza una revisión del Derecho Administrativo. Sitúa en el centro al ciudadano y

propone la necesidad de su colaboración activa en los trámites públicos, lo que supone la consolidación de nuevos modelos de dirección pública que estimulen una mayor comunicación con la ciudadanía y los distintos grupos de interés.

De esta manera, el trabajo hecho por el gobierno colombiano para instaurar un nuevo Sistema de Gestión de la Calidad en el sector público, con una orientación enfocada en atender las exigencias de los ciudadanos, muestra un nuevo modelo de dirección que pretende acatar los principios constitucionales y legales. Este modelo tiene como finalidad concretar una Dirección Pública más competente, clara y comprometida con la responsabilidad en relación a las decisiones tomadas.

El impulso hacia un enfoque de misión de calidad en el sector público en Colombia representa un cambio significativo en la manera en que se imagina y se lleva a cabo la Administración Pública. Se busca superar las prácticas autoritarias del pasado y avanzar hacia una administración más participativa y responsable. Este nuevo enfoque implica establecer canales de comunicación abiertos y transparentes con la ciudadanía, brindando espacios para su participación activa y promoviendo la verificación de cuentas en todos los pasos de los procedimientos estatales.

En consecuencia, el derecho a la buena Gestión simboliza una transformación del Derecho Administrativo, privilegiando la centralidad del ciudadano y la colaboración en los trámites públicos. El empeño por implementar un Sistema de Gestión de la Calidad en el sector público colombiano manifiesta el compromiso de mejorar la competencia, claridad y responsabilidad en la Gestión Pública, en concordancia con los principios constitucionales y legales de la nación.

Sin embargo, es innegable que los cambios normativos necesitan de un amplio proceso de difusión y educación para que sean verdaderamente internalizados tanto por los funcionarios públicos como por los ciudadanos en su vida cotidiana. En este sentido, es crucial seguir indagando la eficacia verdadera de estas modificaciones normativas en las estructuras administrativas y en la cultura organizativa de las entidades públicas. Asimismo, es imprescindible obtener un mayor saber sobre las metodologías utilizadas hasta el momento para entender mejor a las personas y colectividades a las que se orientan los bienes y servicios, valorando la habilidad de las entidades públicas para impulsar una mayor colaboración ciudadana y responsabilidad en los trámites públicos.

Así, la implementación de cambios normativos en la Dirección Pública no es suficiente por sí sola. Se requiere un esfuerzo conjunto para garantizar que estas modificaciones se traduzcan en cambios reales en la cultura y prácticas administrativas. Esto implica un proceso de sensibilización y capacitación dirigido a los funcionarios públicos para que comprendan plenamente el alcance y los beneficios de las nuevas normativas. Del mismo modo, es fundamental educar a los asociados sobre sus garantías y compromisos en relación con la Administración Pública, promoviendo una mayor participación activa en los temas estatales.

Asimismo, es primordial evaluar y analizar el impacto de estas reformas normativas en las estructuras y procesos administrativos. Esto implica estudiar en profundidad cómo se han adaptado las entidades públicas a estos cambios y qué medidas se han implementado para provocar la intervención de la ciudadanía y verificación de recursos. Es necesario examinar las prácticas existentes y desarrollar nuevas metodologías que permitan una comprensión más completa de las exigencias y expectativas de los asociados y las sociedades a las que se sirve.

En última instancia, el propósito es fortalecer las condiciones de las entidades públicas para brindar un servicio de idóneo que se acomode a las exigencias reales de la población. Esto implica superar los obstáculos burocráticos y fomentar una mayor apertura y transparencia al tomar determinaciones. Al promover la intervención de la ciudadanía y la rendición de cuentas, se fortalece la confianza en la Administración Pública y se mejora la eficiencia de los servicios prestados.

En conclusión, la implementación efectiva de cambios normativos en la Gestión Pública precisa de una extensa didáctica y de una valoración permanente de su incidencia en las estructuras administrativas y en la cultura organizativa. Es imprescindible robustecer la habilidad de las entidades públicas para posibilitar una mayor colaboración ciudadana y responsabilidad en los trámites públicos. Solo mediante estos empeños colectivos se puede asegurar una Gestión Pública más competente, clara y dirigida al servicio de la ciudadanía.

Ahora bien, tras examinar de forma relevante el avance de la gestión pública, enfatizando su vínculo con el derecho administrativo y la realidad social, se puede subrayar la exigencia de asumir una perspectiva actual del derecho administrativo que capacite a la gestión para realizar cabalmente su servicio a la colectividad, optimizando así las condiciones de vida de los ciudadanos y resguardando sus derechos y garantías esenciales. Este objetivo supone alcanzar un desempeño competente y efectivo, acorde con los principios de la buena administración.

El derecho administrativo y la gestión pública comparten principios fundamentales que sustentan la base de las actuales prácticas administrativas. Estos principios, tanto organizativos como funcionales, son esenciales para edificar una administración sólida y efectiva. Uno de estos pilares es el principio de la buena administración, que incorpora principios legales esenciales para una administración pública moderna y de alta calidad.

El estudio del rendimiento institucional de la dirección pública colombiana en los campos de atención ciudadana, gobierno electrónico, involucramiento ciudadano y eliminación de procesos superfluos muestra un panorama mixto. Aunque se observan avances en términos de organización y tecnología, se identifican deficiencias en la ejecución funcional. La realización de las esperanzas ciudadanas y el contacto provechoso con la colectividad siguen siendo desafíos pendientes.

En respuesta a la pregunta sobre si la gestión pública colombiana se estima efectiva conforme a los criterios del principio de la buena administración en su trámite administrativo, la valoración es desfavorable. Aunque algunos principios se aplican de manera parcial, solo el principio de facilitación se muestra eficaz, especialmente en la implementación de procesos de datos en los procedimientos administrativos.

El contexto global actual, caracterizado por la interacción entre Estados y organizaciones, plantea compromisos y desafíos que requieren estrategias y acciones efectivas para darle cumplimiento a los parámetros internacionales de buena administración. A pesar de que la normativa colombiana no reglamenta de manera explícita el principio de la buena administración, una jurisprudencia del Consejo de Estado lo reconoce como un principio y garantía incorporada en el orden legal, estableciendo su relevancia y pertinencia en el ámbito interno.

Finalmente, el compromiso de Colombia con la integración regional y el desarrollo se refleja en acuerdos y códigos iberoamericanos. Para afrontar los desafíos propuestos por la mundialización, se requiere un enfoque democrático y un diálogo intercomunicado entre poderes públicos y agentes sociales, en línea con los estándares de buena administración a nivel global. Este compromiso debe ser reforzado para lograr una administración pública eficiente, que esté a la altura de los desafíos contemporáneos.

Referencias

- Aguilar, L. (2006). *Gobernanza y gestión pública*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Álvarez, A. (2004). ¿Por qué no funciona el sistema de carrera Administrativa?, *Administración y Desarrollo*, (42), 74-85.
- Aprile, N. (2017). *El derecho a una buena administración: un derecho fecundo en Latinoamérica*. Universidad del Rosario.
- Arana, J. (2011). *El derecho fundamental a la buena administración y centralidad del*
- Baena del Alcázar, M. (S.F.). *Del Estado del bienestar al ocaso de la nueva gestión pública. La administración pública posmoderna*.
- Barzelay, M. (2001). *La nueva gestión pública. Un ensayo bibliográfico para estudiosos latinoamericanos (y otros)*. *Revistas del CLAD* (19), 1-35.
- Bresser, L. (1997). *Una reforma basada en la gestión aplicada a la Administración Pública de Brasil*. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* (9), 113-132.
- Bresser, L., Cunill, N., Oslak, O., y Preworski, A. (2004). *Política y gestión pública*, Fondo de Cultura Económica.
- Caballero, M. y Blanch, J. (2018). *El Engagement como factor protector y también de riesgo psicosocial de Burnout*.
- Caballero, M., Montoya, J., Agudelo, N., Sánchez, J., Arias, A., Hernández, G., Ortiz, K., Posso, M., Chica, M., Hurtado, H., Fuertes, M., Giraldo, R., Nieto, L., y Sánchez, W. (2018). *La nueva gestión pública frente a los desafíos de Colombia en el siglo XXI* [Tesis de pregrado, Universidad Libre]. Repositorio institucional. [https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15926/NUEVA%20GESTION%20PUBLICA%20 DIGITAL.pdf](https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/15926/NUEVA%20GESTION%20PUBLICA%20DIGITAL.pdf)
- Chevallier, J. (2003). *L'État post-moderne*. Maison des Sciences de l'Homme LGDJ.
- Chevallier, J. (2007). *Science Administrative*. Thémis Droit PUF.
- Chica, S. (2011). *Una mirada a los nuevos enfoques de la gestión pública*. *Revista Administración y Desarrollo*, 53(39), 57-74.
- Chica, S. (2015). *Gestión para resultados en el desarrollo: hacia la construcción de buena gobernanza*. *Revista Administración y Desarrollo* 45(61), 106-129.

- Chica, S. y Salazar, C. (2020). Posnueva gestión pública, gobernanza e innovación. Tres conceptos en torno a una forma de organización y gestión de lo público. OPERA, (28), 17-51. <https://revistas.uexternado.edu.co/index.php/opera/article/view/6940/10398>
- Christensen, T. (2012). Post-npm and changing public governance. Meiji Journal of Political Science and Economics.
- ciudadano en el derecho administrativo. http://derecho.posgrado.unam.mx/congresos/ivci_vmda/ponencias/JaimeRodriguezArana.pdf
- CLAD. (2013). Carta Iberoamericana de los Derechos y Deberes del Ciudadano en relación con la Administración Pública. https://intercoonecta.aecid.es/Documentos%20de%20la%20comunidad/Carta_%20Derechos%20y%20Deberes%20Ciudadano.pdf
- Congreso de la República (2003). Ponencia para Primer Debate al Proyecto de Ley 107 de 2002 Senado, 286 de 2003 Cámara. Gaceta 444 del 28 de agosto de 2003.
- Congreso de la república (2003). Ponencia para Primer Debate al Proyecto de Ley 107 de 2002 Senado, 286 de 2003 Cámara. Gaceta 444 del 28 de agosto de 2003.
- Consejo de Estado [CE], Sala Contenciosa Administrativa, octubre 24, 2016. M. P.: J, Santofimio. No 11001032600020150002200 (53057). (Colombia). https://consejodeestado.gov.co/documentos/sentencias/26-10-2016_11001032600020150002200.pdf
- Consejo Nacional de Política Económica y Social [CONPES 3248] (2003). Departamento Nacional de Planeación. (Colombia). Obtenido el 28 de mayo de 2023. <https://www.ani.gov.co/conpes-3248-de-2003>
- Constitución política de Colombia [Const. P.]. (1991). Colombia: Leyer, 13va ed.
- Cordero, N., Galvis, K., y Pinto, A. (2015). Fragmentación y debilidad del Estado social de derecho en Colombia. Revista TEAS, 3 (9), 151-166. <http://revistas.ustabuca.edu.co/index.php/TEMAS/article/view/1368>
- Denhart, R. & Denhart, J. (2000). The New Public Service: serving rather than steering. Public Administration Review, 60 (6), 1-11.

- Escudero, A. (2008). Clientelismo político y calidad democrática. Una evaluación de las relaciones clientelares en la calidad de la democracia [Trabajo de grado, Universidad de Belgrano]. Repositorio institucional. <http://repositorio.ub.edu.ar:8080/xmlui/>
- Estévez, A. y Blutman, G. (2004). El modelo burocrático inacabado después de las reformas de los 90: ¿funcionarios, gerentes o sobrevivientes? *Revista Venezolana de Gerencia*, 9 (25). 1-25
- Galeano, L. (2019). Escucha 1 El Estado clientelar-burocrático colombiano de la primera mitad del siglo XX: una visión literaria de Álvaro Salom Becerra. *Revista de la Red Intercatedras de Historia de América Latina Contemporánea*, 1 (10), 1-16. <https://revistas.unc.edu.ar/index.php/RIHALC/article/view/24493>
- García, I. (2007). La nueva gestión pública: evolución y tendencias. *Revista Presupuesto y Gasto Público*. 37-64.
- García, M., y Revelo, J. (2010). Estado Alterado. Clientelismo, mafias y debilidad institucional en Colombia. *Dejusticia*. <http://www.dejusticia.org/>
- González, F. (1997). Clientelismo y administración pública. En F. González, *Para leer la política. Ensayos de historia política colombiana*, tomo 1, CINEP, 166- 211.
- Grillo, F. (2004). "Introducción". En *Gestión de la Calidad en el Sector Público*. Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública (NTCGP 1000:2004).
- Guerrero, L. (2013). Clientelismo político ¿Desviación de la política o forma de representación? Estado del arte sobre las aproximaciones al clientelismo en Colombia 1972- 2012. Editorial Universidad del Rosario.
- Guevara, A., Espejel, J., & Flores, M. (2010). Los retos de la nueva gestión pública en América Latina. *Espacios Públicos*, 27, 33-46.
- Han, B. (2012). *La sociedad del Rendimiento*. Herder Editorial.
- Harmon, M. y Mayer, R. (1999). *Teoría de la organización para la administración pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Hristensen, T. y Lagreid, P. (2007b). Reformas Post Nueva Gestión Pública. Tendencias empíricas y retos académicos. *Gestión y Política Pública*, 16 (2), 539-564. https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/PND/Barco_Polits_Modernizacion_Admon_Pub.pdf

- Junco, R. (2014). La Nueva Gestión Pública caso chileno y colombiano [Trabajo de grado, Universidad Militar Nueva Granada]. Repositorio institucional.
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/13198>
- López, D. (2006). El sueño weberiano: claves para una comprensión constitucional de la estructura administrativa del Estado colombiano. *Revista de Derecho Público*, (19), 11-12.
- Mantilla, A. (2019). La buena administración como principio jurídico: una aproximación conceptual. *Derechos en Acción*, 10 (10), 110- 160.
<https://doi.org/10.24215/25251678e247>
- Mariñez, F. (2013). La gestión del nuevo servicio público. XVIII Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública.
- Martins, H. (1997). Administración pública gerencial y burocracia: la persistencia de la dicotomía entre política y administración”, *Revista Reforma y Democracia*, (9).
- Minjusticia. (1997). Servicios públicos domiciliarios: calidad de vida y construcción del Estado social de derecho. Ministerio de Justicia y del Derecho. Imprenta Nacional.
- Montes, A. (2018). Los derechos fundamentales innominados. [Trabajo de grado, Universidad Autónoma Latinoamérica (UNAULA)]. Repositorio institucional.http://repository.unaula.edu.co:8080/bitstream/123456789/1622/1/unaula_rep_pre_der_2018_derechos_fundamentales_innominados.pdf
- Moore, M. (1998). Gestión estratégica y creación de valor en el sector público. Paidós.
- Moreno, J. (2014). Modernización Administrativa y Post - Nueva Gestión Pública. De los dilemas y tensiones hacia las nuevas formas de coordinación y regulación. *Revista Mexicana de Análisis Político y Administración Pública*, 3 (1), 53-74.
- Moyado, F. (2011). Gobernanza y calidad en la gestión pública. *Estudios Gerenciales*, 27(120), 205-226. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232011000300011&lng=en&tlng=es.
- Nettl, J. (1968) The State as a Conceptual Variable. *World Politics*, (20).
- O'Donnell, G. (2004). Acerca del estado en América Latina: diez tesis para la discusión. En PNUD. *La democracia en América Latina. Hacia una democracia de ciudadanos y ciudadanas. Contribuciones para el debate*, (pp. 149-191). Alfaguara.

- Ocampo, J. (2005). Más allá del Consenso de Washington: una agenda de desarrollo para América Latina. CEPAL.
- Ortiz, Y. (2020). Aplicación del modelo Nueva Gestión Pública en la Superintendencia de Industria y Comercio en el período 2014 - 2018 [Trabajo de grado, Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD]. Repositorio institucional.
<https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/36125/yaortizpu.pdf>
- Osborne, D., y Plastrik, P. (2003). Herramientas para transformar el gobierno. Directrices prácticas, lecciones y recursos para revitalizar las escuelas, los servicios públicos y los organismos gubernamentales de todos los niveles. Paidós.
- Oszlak, O. (1982). La formación del Estado argentino. Editorial Belgrano.
- Oszlak, O. (2006). Burocracia estatal: política y políticas públicas. Revista POSTData, (11), 11-56.
<https://www.redalyc.org/pdf/522/52235599001.pdf>
- Oszlak, O. (2013). Gobierno abierto: hacia un nuevo paradigma de gestión pública. Red de Gobierno Electrónico de América Latina y El Caribe – Red GEALC, 5.
- Parra, D. (2011). Orígenes e implicaciones políticas de la reforma neoliberal del Estado en Colombia [Trabajo de posgrado, Pontificia Universidad Javeriana].
<https://repository.javeriana.edu.co/bitstream/handle/10554/1570/ParraVargasDiego2011.pdf?sequence=1>
- Peters, G. (2010). Governance as political theory. Jerusalem Papers in Regulation & Governance, (22), 1-22
- Pinto, A. (2013). Encuentro, destrucción y ocultamiento de las indias occidentales. Ediciones UIS
- Pliscoff, C. (2012). Dilemas teóricos post nueva gestión pública como parte de una revisión de la administración pública para América Latina: reflexiones a partir del eterno problema de la corrupción [Ponencia en Congreso]. xvii Congreso Internacional del clad sobre la Reforma del Estado y de la Administración Pública, 30 de octubre a 2 de noviembre, Cartagena, Colombia
- Quintanilla, D. (2017). La reforma de la gestión pública en Colombia: una aproximación a los procesos de rendición de cuentas y análisis de los indicadores de eficiencia del gasto público propuestos [Trabajo de grado, Universidad Nacional de Colombia]. Repositorio institucional.

- Ramírez, Á. (2011). Gobierno abierto y modernización de la gestión Pública. Tendencias actuales y el (inevitable) camino que viene. Reflexiones semifinales. Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública, (9), 99-125.
- Ramírez, M. (2012) Transformaciones del Estado en el gobierno local: La nueva gestión pública en Medellín. Reflexión Política. 14(28), 82-95
- Ramos, D. (S.F.). La nueva gestión pública en Medellín [Trabajo de grado, Universidad Eafit]. Repositorio institucional.
https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/25897/cuaderno_ciencias_politicas_02_03.pdf?sequence=2&isAllowed=y#:~:text=La%20Nueva%20Gesti%C3%B3n%20P%C3%ABlica%20consiste,al%20Estado%20y%20su%20desempe%C3%B1o.
- Restrepo, D. (2017). Aportes para el análisis del gobierno abierto en Nariño [Tesis de pregrado, Pontificia Universidad Javeriana]. Repositorio institucional.
<https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/35573?show=full>
- Restrepo, M. (2011). La administración pública en la constitución de 1991: sincretismo involuntario entre la burocracia, el gerencialismo y la gobernanza. Estud. Socio-Jurid, 13 (1), 365-388.
<https://revistas.urosario.edu.co/index.php/sociojuridicos/article/view/1512/1413>
- Riascos A. (2010). El análisis multicriterio en la gestión de la Biodiversidad. Universidad Nacional de Colombia
- Rodriguez, J. (2020). Como mejorar la gestión pública a través del modelo Mipg [Trabajo de grado, Universidad Católica]. Repositorio institucional.
<https://repository.ucatolica.edu.co/server/api/core/bitstreams/db9c708d-c42d-45a5-8c46-1024d378a7fc/content>
- Rodríguez, J. (2014). La buena administración como principio y como derecho fundamental en Europa. Revista Misión Jurídica, 6 (6), 23-56.
<https://www.revistamisionjuridica.com/la-buena-administracion-como-principio-y-como-derecho-fundamental-en-europa/>
- Roth, A. (2015). Políticas públicas. Formulación, implementación y evaluación. (10ª ed.). Ediciones Aurora.
- Saavedra, L. (2021). El principio de la buena administración en el procedimiento administrativo colombiano [Trabajo de grado, Universidad Santo Tomas].

- <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/34147/2021laurasaavedra.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, F. y Liendo, N. (2020). Manual de ciencia política y relaciones internacionales [Trabajo de grado, Universidad Sergio Arboleda]. Repositorio institucional. <https://repository.usergioarboleda.edu.co/bitstream/handle/11232/1457/La%20gestio%CC%81n%20pu%CC%81blica.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sánchez, N. (2019). La gerencia pública y el sistema de mérito en el empleo público en Colombia [Tesis de grado, Universidad Externado]. Repositorio institucional. <https://bdigital.uexternado.edu.co/server/api/core/bitstreams/24e6414b-4c5f-4133-a9e6-219cdc242187/content>
- Simbaqueba, N. (2016). Una aproximación a la nueva gestión pública en Bogotá <https://revistas.esap.edu.co/index.php/admindesarro/article/view/67/pdf>
- Sokoloff, K., y Robinson, J. (2005). Raíces históricas de la desigualdad en América Latina. En B. Mundial. Desigualdad en América Latina ¿Rompiendo con la historia?, (pp. 101-113). Alfaomega Colombiana.
- Suarez, J. (2016). Derechos naturales, Derechos humanos y derechos fundamentales. *Díkaion*, 25(2), 157-159.
<https://doi.org/10.5294/D1KA.2016.25.2.1>
- Tilly, C. (1975) *The Formation of National States in Western Europe*. Princeton University Press.
- Valencia, D. (2005). El Sistema de Control Interno y su complementariedad con el Sistema de Gestión de la Calidad. X Congreso Internacional del CLAD sobre la Reforma del Estado y la Administración Pública.
- Valencia, D. y Wunder, D. (2018). La buena administración pública en el siglo xxi: análisis del caso colombiano. *Belo Horizonte*, 15 (33), 101-130. https://www.researchgate.net/publication/329766197_LA_BUENA_ADMINISTRACION_PUBLICA_EN_EL_SIGLO_XXI_ANALISIS_DEL_CASO_COLOMBIANO
- Vegas, C. (2008). Proceso de aplicación de la Nueva Gestión Pública en la Administración Tributaria del Perú 1991-2005. *Espacios Públicos*, 21, 64-95.
- Vicepresidencia de la Republica - DNP:DEE- consejería Presidencial para el Desarrollo Institucional [CONPES 2790] (1995). Departamento Nacional de Planeación.

(Colombia). Obtenido el 28 de mayo de 2023.

<https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Econ%C3%B3micos/2790.pdf>

Villamil, E. (2014) Condiciones laborales en 22 de las empresas más poderosas del país. Cultura y Trabajo. www.ens.org.co/wp-content/uploads/2017/02/CT_90_opt.pdf

Weber, M. (1993) Economía y sociedad. Fondo de Cultura Económica.