FOTO: Archivo Particular

PARA USTED, SERVIDOR PÚBLICO

Esa persona que se acerca a la ventanilla es la razón de ser de su cargo. Sin público no hay servicio público.

Servidor público, servidora pública: esta columna es para usted, sin importar su cargo. Desde el celador de una escuela en una vereda hasta el presidente de la República, todos los que trabajan para el Estado son servidores públicos. Y todos, cada día, atienden, deciden, responden o dejan de responder.

Imagine a una señora mayor que llega a su ventanilla con una carpeta de papeles arrugados. Viene de un corregimiento, madrugó, no entiende bien el trámite y le pregunta dos veces lo mismo. ***Usted puede devolverla con un "eso no es aquí" o puede tomarse tres minutos para explicarle qué le falta y a dónde ir.***

Esa decisión no saldrá en ningún informe de gestión. Pero para ella, en ese momento, usted es el Estado.

Y no se equivoque: la ventanilla no es solo un escritorio. ***Es el despacho del gobernador o del alcalde que recibe a una comunidad, la curul del concejal, del diputado o del congresista, la oficina del ministro, el aula, el puesto de salud, el juzgado.*** Cada servidor tiene su propia ventanilla, y del otro lado siempre hay una persona.

FOTO: Archivo Particular

La Constitución de 1991 abre con la dignidad humana, en su artículo ***1. Antes de hablar de ministerios, alcaldías o entidades, deja claro para qué existen: para servir a las personas.***

El artículo 123 lo dice sin rodeos: son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas y los empleados y trabajadores del Estado, y todos están al servicio del Estado y de la comunidad. ***Nadie es dueño del cargo, del despacho, de la curul ni del expediente. Los administra en nombre de otros y por un tiempo. Y el artículo 6 le recuerda que, a diferencia del particular, usted responde también por omitir sus deberes o por excederse en ellos.***

Su título lo resume mejor que cualquier norma: ***servidor público.*** Las dos palabras indican a quién se debe. Atender a las personas no es un favor ni una opción: es su primera obligación. Para eso fue nombrado o elegido.

Y no olvide algo: su salario lo paga esa misma señora de la ventanilla, con sus impuestos. ***Cuando la atiende, no le está haciendo un favor. Le está respondiendo a quien le paga.***

Quizás usted piense que ser amable con el ciudadano es cuestión de carácter o de buen día. No lo es. Es parte de su trabajo.

El Código de Procedimiento Administrativo (Ley 1437 de 2011) le exige dar un trato respetuoso, considerado y diligente a toda persona que acuda a su entidad, sin distinción. El Código General Disciplinario (Ley 1952 de 2019) incluye entre sus deberes tratar con respeto a quienes atiende por razón del servicio. Y el artículo 209 de la Constitución pone la igualdad y la moralidad como principios de toda la función administrativa.

Dicho de otro modo: el saludo, la explicación clara y la paciencia no son favores que usted hace. ***Son obligaciones que asumió el día de su posesión.***

Y cuando no se cumplen, el problema deja de ser de modales. Incumplir un deber es, según el Código General Disciplinario, una falta. El desprecio en la ventanilla no es mal genio: ***es una conducta que se puede investigar y sancionar.***

Cada vez que alguien sale de su oficina, se lleva una lección sobre el Estado. ***Si fue escuchado y orientado, aprende que las instituciones funcionan y que vale la pena acudir a ellas. Si fue ignorado, regañado o puesto a dar vueltas, aprende que hay que buscar una palanca o simplemente rendirse.***

Esa segunda lección es costosa. Un ciudadano que desconfía deja de denunciar, de reclamar sus derechos, de participar. Y la desconfianza no distingue: ***la paga toda la entidad, incluidos sus compañeros que sí atienden bien.***

Usted no puede arreglar solo los problemas del Estado. ***Pero sí puede decidir qué lección se lleva cada persona que pasa por su puesto.***

Atender bien no significa decir que sí a todo. ***Habrá solicitudes que no proceden, documentos incompletos y plazos vencidos. Su deber es aplicar la norma, no complacer.***

Lo que marca la diferencia es cómo comunica esa decisión. ***Una negativa explicada, con la razón clara y los recursos que proceden, respeta al ciudadano, aunque no le dé lo que pidió. Una negativa seca, con desdén o con burla, lo humilla, aunque sea jurídicamente correcta.***

La autoridad no se pierde por ser cortés. ***Se pierde cuando el ciudadano siente que la decisión fue personal y no institucional.***

Servidor público: ***sé que muchos de ustedes trabajan con salarios modestos, con sistemas que fallan y con más carga de la que deberían. Sé también que muchos atienden con paciencia y cariño sin que nadie se lo reconozca. A*** ellos, gracias. Y a quienes ocupan los cargos más altos, un recordatorio: ***mientras más alto el cargo, más grande es la ventanilla y más gente espera del otro lado.***

A todos, una invitación sencilla: ***la próxima vez que alguien se acerque a su escritorio, a su despacho o a su curul, recuerde que esa persona es la razón de ser de su cargo.*** Sin público no hay servicio público, y sin servicio no hay servidor. ***Salúdela, escúchela, explíquele.***

Los cargos terminan, los nombramientos cambian y los gobiernos pasan. Lo que queda es cómo trató usted a la gente que llegó a pedirle ayuda.

Usted no le hace un favor al público. Usted se debe al público.