



Despacho Alcaldesa

RESOLUCIÓN NÚMERO 789/ DE _____**POR MEDIO DE LA CUAL SE CREA EL SISTEMA DE ATENCION AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE ARMENIA QUINDIO**

LA ALCALDESA DE ARMENIA QUINDIO, en uso de sus facultades constitucionales y legales en especial las conferidas por el artículo 315 de la Constitución Política de Colombia; la Ley 80 de 1989; la Ley 136 de 1994 modificada por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, la Ley 527 de 1999 Ley 1341 de 2009, el Decreto 2623 de 2009 y,

CONSIDERANDO:

Que mediante Resolución No. 363 de 2008, se adoptó el Sistema de Gestión de Calidad bajo la norma NTCGP 1000 2004, para el Municipio de Armenia Quindío.

Que la Constitución Política en su artículo 209, expresa que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Que las Leyes, 87 de 1993, 489 de 1998, 872 de 2003 y 962 de 2005 respectivamente, crearon los Sistemas de Control Interno, Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y la política de racionalización de trámites, como instrumentos de fortalecimiento de la capacidad de gestión y respuesta de la Administración Pública a través de un conjunto de políticas y estrategias formuladas por el Departamento Administrativo de la Función Pública y adoptadas por el Gobierno Nacional.

Que para la consecución de los fines del Estado, en el Plan Nacional de Desarrollo se determina la necesidad de diseñar y poner en marcha un Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano encargado de establecer, con la colaboración de las entidades competentes en cada materia, lineamientos para el mejoramiento de los canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación específicos para los servidores públicos destinados a labores de atención al ciudadano, entre otros.

Que es fundamental crear el SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, para fomentar el fortalecimiento institucional de las dependencias del Municipio de Armenia, encargadas del servicio al ciudadano.

Que en mérito a lo anteriormente expuesto, la Alcaldesa de Armenia Quindío



Despacho Alcaldesa

RESOLUCIÓN NÚMERO 789 DE _____

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Crease el Sistema de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia Quindío.

ARTÍCULO SEGUNDO: DEFINICIÓN: Para la creación del Sistema de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia Quindío se tendrá en cuenta la siguiente definición:

SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: El Sistema de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia pertenece a la actividad denominada "GESTION DOCUMENTAL", dentro del proceso 11 "Servicio y Atención al Ciudadano", el cual permitirá a los ciudadanos realizar sus consultas, quejas o reclamos, trámites y solicitudes de una forma rápida y efectiva y es el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminados a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

ARTÍCULO TERCERO: OBJETIVOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO: El Sistema de atención al Ciudadano tendrá las siguientes actividades:

- a) Fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan.
- b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano en el Municipio de Armenia.

ARTÍCULO CUARTO: ACTIVIDADES: Para el logro de los objetivos señalados son actividades del Sistema de Atención al Ciudadano del Municipio de Armenia las siguientes:

- a) Coordinar la implementación de la política pública de servicio al ciudadano en la Administración Municipal, de común acuerdo con las entidades o actividades encargadas de la formulación de la misma.
- b) Coordinar la adopción e implementación de los marcos teóricos, conceptuales y metodológicos establecidos para una adecuada prestación de servicios al ciudadano por parte de las diferentes dependencias de la Administración Municipal.
- c) Establecer los estándares, indicadores y mecanismos de seguimiento para medir la función de servicio al ciudadano en la administración Municipal.
- d) Hacer recomendaciones a los modelos de gestión adoptados por el Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional cuando a ello haya lugar, para mejorar el servicio al ciudadano.
- e) Coordinar con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones



Despacho Alcaldesa

RESOLUCIÓN NÚMERO 789 DE _____

(TIC), la implementación en las entidades públicas del orden Municipal de mecanismos que conduzcan al mejoramiento de canales de atención no presencial al ciudadano, de acuerdo con lo señalado en la estrategia Gobierno en Línea sobre el particular.

ARTÍCULO QUINTO: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

Dada en Armenia, Quindío, a los 07 NOV 2014

COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


LUZ PIEDAD VALENCIA FRANCO
Alcaldesa

Proyectó y elaboró: Jaime A. González
Revisó: José A. Acero
Revisó: Luz, A.J.V. Directora DAFI
Revisó: Gloria Amparo García Vélez