

DECRETO No.
(084)

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL
CIUDADANO PARA LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SOPÓ**

El Alcalde Municipal de Sopo, Cundinamarca en uso de las atribuciones constitucionales contempladas en el art. 314, 315 numeral 1,3 de la Constitución Política de Colombia; Ley 136 de 1994, (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 863 de 2009). Ley 1551 de 2012, Ley 87 1993, (Reglamentada por el Decreto Nacional 1826 de 1994) y (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 1537 de 2001), Ley 1474 de 2011 (Reglamentada parcialmente por el Decreto Nacional 4632 de 2011) demás normas concordantes y

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su Art. 2 menciona que son fines esenciales del Estado, el servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; así mismo en el Art. 20 se menciona que a toda persona se le garantiza la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios masivos de comunicación.

Que la Ley 489 de 1998 "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones" define en el Art. 3 los principios de la función administrativa, Art. 4 la finalidad de la función administrativa, Reglamentada Parcialmente por el Decreto Nacional 910 de 2000 "Por medio del cual se reglamentan parcialmente la Ley 489 de 1998 y el artículo 320 del estatuto orgánico del sistema financiero".

Que la Ley 790 de 2002 "Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública y se otorgan unas facultades Extraordinarias al Presidente de la República", fija en su capítulo III la implementación del programa Gobierno en Línea, definido como el desarrollo de tecnologías y procedimientos para facilitar la interacción del Estado con la comunidad.

Que la Ley 962 de 2005 (reglamentada por el Decreto 4669 de 2005) dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que el decreto 2623 del 13 de julio del 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano". Define el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas 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.

el propósito de ofrecer sus servicios con los más elevados estándares de excelencia para garantizar el mayor grado de satisfacción.

Actualmente con la llegada de la globalización y los cambios culturales y tecnológicos, se ha venido dando un papel muy importante al cliente, siendo este una parte fundamental en el desarrollo y progreso de las entidades.

Así mismo el servicio se considera como una filosofía de vida que nos impulsa, como personas o entidades, a ayudar a los demás; es aquella vocación interna que nos compromete con el otro a satisfacer sus necesidades, sus requerimientos, sus expectativas e inquietudes.

En este sentido, para la Administración Municipal el servicio y atención al ciudadano se califica como la razón de ser de la entidad, entiendo que ellos son el eje de la gestión pública y todos y cada uno de los esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar el bienestar individual y colectivo.

ARTÍCULO SEXTO. DIVULGACIÓN. EL Protocolo de Atención al Ciudadano en la Alcaldía Municipal de Sopó, se divulgará a todos los funcionarios y contratistas a través de los medios masivos de comunicación, charlas y actividades informativas, así como la socialización al interior de cada uno de los procesos.

ARTÍCULO SÉPTIMO. VIGENCIA: El presente decreto rige a partir de la fecha de su expedición y publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el Despacho del alcalde Municipal de Sopó a los

03 MAY 2017


WILLIAM OCTAVIO VENEGAS RAMIREZ
ALCALDE MUNICIPAL

Aprobó: Omayra E. Cortes
Elaboró: Camila T.
Digitó: Gustavo R.