ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

**RESOLUCIÓN NÚMERO 2334 DE 14 JUL 2021**

Por la cual
SE ESTABLECE EL PUNTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN COMO TAMBIÉN SU FUNCIONAMIENTO EN EL MUNICIPIO DE CHÍA.

El Señor Alcalde de Chía Cundinamarca,
En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las dispuestas en el numeral 7 del artículo 315 de la constitución política; el artículo 91 de la ley 136 de 1994, modificado por el artículo, 29 de la Ley 1551 de 2012, la Ley 1437 de 2011 y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución Política en sus artículos 2°, 123, 209 y 270 señalan que la finalidad de la función pública es el servicio de la comunidad y que uno de los fines del Estado es garantizar la efectividad de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos, lo que entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tuvo su origen con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional que permitiera la coordinación y la articulación de las entidades de la Administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

Que, la Ley 1437 de 2011 y su modificatorio Ley 2080 de 2021, por la cual se expide el "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" define los parámetros bajos los cuales las entidades del Estado deberán atender al público en general, entre otras cosas, lo concerniente al horario de atención:

> "ARTÍCULO 7. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:
>
> 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
>
> 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
>
> 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
>
> 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas,

denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.

7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Es así, como la Ley señala los parámetros bajo los cuales, las entidades deben prestar el servicio al ciudadano y se puede concluir que las entidades del Estado tienen la facultad de establecer los horarios de atención al público, bajo los parámetros del numeral 2º y 3º; es decir, que dicho horario no podrá ser inferior a cuarenta (40) horas semanales y que deberá atenderse a todas las personas que ingresen a las oficinas de la entidad dentro del horario normal de atención; lo anterior con el fin de brindar una adecuada prestación del servicio público.

Que la administración municipal de Chía, adopto "el protocolo para la atención al ciudadano a través del canal presencial, escrito, telefónico y virtual", (G.S.C.-PRT-01-V.1.), para mejorar la atención y fortalecer el vínculo con los habitantes del municipio respecto a sus necesidades, además de establecer y brindar una atención, eficaz, personalizada y acorde con las necesidades actuales de la comunidad.

Que, el documento CONPES 3785 de 2013, que contiene la "Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", la cual define un modelo de gestión pública que busca mejorar las capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Que con todo lo anterior se hace necesario crear e implementar las disposiciones normativas que armonicen los aspectos que definen la política de servicio al ciudadano para brindar un mejor servicio integral a los habitantes de Chía, orientada a fortalecer las capacidades institucionales, mejorar sus procedimientos, procesos y promover el acceso de la ciudadanía a una oferta de trámites y servicios con calidad, oportunidad y transparencia.

Que, en mérito de lo expuesto, el señor Alcalde de Chía,

**RESUELVE**

**ARTÍCULO PRIMERO: CREAR Y DESARROLLAR.** El Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) como eje central de radicación e información para

el municipio de Chía, para que la atención al ciudadano sea conforme con las expectativas y necesidades de los habitantes de Chía.

**PARÁGRAFO:** Que "el protocolo para la atención al ciudadano a través del canal presencial, escrito, telefónico y virtual", hará parte integral de la presente resolución y será tenido en cuenta para ser actualizado con las necesidades que se presenten en la sociedad y conforme a lo ordenado por la ley.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DIRECCIÓN Y COORDINACIÓN.** La Secretaría General, ejercerá coordinación de la aplicación y servicio, del Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) de Chía, junto con la dirección Centro de atención al ciudadano.

**ARTÍCULO TERCERO: HORARIO Y ATENCIÓN.** Se garantiza la atención personal al público en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) de Chía como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana en el horario de 8:30 A.M. a 4:30 P.M. de lunes a viernes en jornada continua.

**PARÁGRAFO:** No se aplicará lo ordenado en el artículo tercero, de la presente resolución en cuento al horario de atención los fines de semana y los días que sean festivos según calendario.

**ARTÍCULO CUARTO: RECURSOS:** En contra de la presente Resolución no procede ningún recurso según lo ordenado por el artículo 75 del Ley 1437 de 2011.

**ARTÍCULO QUINTO: VIGENCIA.** La presente Resolución rige partir de su expedición y publicación.

**PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en la Alcaldía del Municipio de Chía (Cundinamarca), a los Catorce (14) días del mes de Julio del año dos mil veintiuno (2021).

**LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO**
Alcalde Municipal de Chía

Aprobó: José Antonio Parrado Ramírez. – Secretario General.
Revisó: Juan Ricardo Alfonso Rojas – Jefe Oficina Jurídica.
Aprobó: Luis Bernardo Sánchez Junca – Director Centro de Atención al Ciudadano
Revisó: Leonor Valencia – Profesional Universitario
Elaboró: Jaime Hugo Díaz Ávila – Técnico Operativo