



Libertad y Orden



Gobernación  
de Nariño

Secretaría  
General

RESOLUCION No.096  
(10 DE JUNIO 2021)

*"Por la cual se adopta la Política de Atención al Ciudadano"*

**El Gobernador del Departamento de Nariño,**

En uso de sus facultades legales, especial las conferidas por el artículo 95 del numeral 19 del decreto 1222 de 1986, y

Que la Constitución Política de Colombia 1991 en sus artículos 2, 123 y 209 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.

Que la Ley 1450 de 2011, en su artículo 234 establece que para *"mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformaran equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizaran y optimizaran los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio (...)"*.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"* y reglamentada mediante el Decreto 103 de 2015 *"Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones"*, se regule el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho, las excepciones a la publicidad de información, su adecuada publicación y divulgación, la recepción y respuesta a solicitudes de acceso a esta, su adecuada clasificación y reserva, la elaboración de los instrumentos de gestión de información, así como el seguimiento de la misma.

Que mediante la Ley 1755 de 2015 se sustituyó el Título II "Derecho de Petición" de la Ley 1437 de 2011 *"Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"* que regula en derecho de petición.

Que el Decreto Nacional 2573 de 2014, *"Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea, se reglamenta parcialmente la Ley 1341 de 2009 y se dictan otras disposiciones."*, como ámbito de aplicación *"las disposiciones a que se refiere el presente Decreto son de obligatorio cumplimiento para las entidades que conforman la Administración Pública"*.

Que el Decreto 2623 de 2009, *"Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"*, como la instancia coordinadora de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminadas a fortalecer la Administración Pública Nacional al servicio del ciudadano. modificado por el decreto 1499 de 2017 en su artículo Artículo 2.2.22.1.4. *Funciones del Consejo para la Gestión y el Desempeño Institucional, numeral 11 "Cumplir las funciones de la Comisión Intersectorial del Servicio al Ciudadano de que trata el Decreto 2623 de 2009"*.



Libertad y Orden



Secretaría  
General

Que el Documento Conpes 3649 de 2010 determina las directrices generales, las estrategias y acciones para la implementación de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

Que el Departamento de Nariño, es un ente territorial con autonomía y para dar cumplimiento a lo señalado en las disposiciones antes relacionadas es necesario adoptar los lineamientos que conforman los aspectos que definen la Política de atención al ciudadano en la Gobernación de Nariño, la cual ayudara en la orientación clara y específica para el tramite interno de las solicitudes presentadas por los ciudadanos, garantizando el derecho a la información, teniendo en cuenta la normatividad que reglamenta la esencia de la presentación del servicio al ciudadano por parte de las entidades del orden nacional, fortaleciendo a la Entidad Departamental en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia.

En mérito de lo expuesto

**RESUELVE:**

**Artículo 1. Adopción:** adóptese la Política de atención al Ciudadano, de conformidad con la normatividad que regula la materia.

**Artículo 2. Publicación:** Esta Política de Atención al Ciudadano será publicado en la Página web y en la intranet de la Gobernación de Nariño <https://sitio.narino.gov.co/> y <http://intranet.xn--nario-rta.gov.co/>

**Artículo 3. Vigencia:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en San Juan de Pasto, a los diez (10) días del mes de junio de 2021.

**JHON ALEXANDER ROJAS CABRERA**  
Gobernador de Nariño

Proyecto: Erika Valentina Calderón López Contratista SG	Vo. B Tania chaves Caicedo Secretaria General	Reviso jurídica: Miriam paz Solarte Asesora Jurídica
Reviso: Vanesa Morales Contratista SG		

