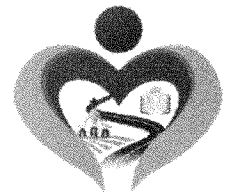




**DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nít. 800.100.050-1
DESPACHO ALCALDE**



**DECRETO N° 125
(13 DE NOVIEMBRE DE 2020)**

**“POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE SERVICIO AL
CIUDADANO DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL”.**

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE CARMEN DE APICALA (TOLIMA), en ejercicio de sus facultades constitucionales y legales en especial las establecidas en el artículo 3, 288 y 315 de la Constitución Política, Ley 962 de 2005 y la Ley 019 de 2012 demás normas complementarias, Y

CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política en su artículo 2° establece que “son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).”

Que, el artículo 209 de la Constitución Política señala 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.”

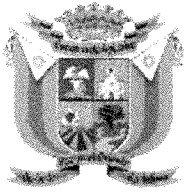
Que, el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que “la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”

Que, el artículo 1° del Decreto Nacional 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano (SNSC) “como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano” y dentro de los objetivos del Sistema están “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”, así como, “fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.”

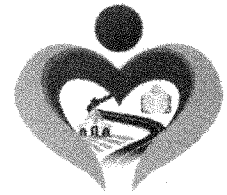
Que, la Ley 872 de 2003, crea el “Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”, “como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar

Dirección: Cra. 5ª Clle. 5a Barrio Centro / Cód. Postal: 733590 / Telefax: (8) 2 478 665 / Cel: 3203472795

Página Web: www.alcaldiacarmendeapicala-tolima.gov.co
Correo Electrónico: contactenos@alcaldiacarmendeapicala-tolima.gov.co



DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nít. 800.100.050-1
DESPACHO ALCALDE



el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados, la cual estará enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de tales entidades".

Que, el Decreto Nacional 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.

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, un adecuado servicio a la ciudadanía para el Municipio, supone ir más allá de la responsabilidad legal de tener un sistema de atención a los requerimientos de la ciudadanía, representa la prestación de un servicio más equitativo, con igual trato para la ciudadanía sin incurrir en distinción alguna para obtener los mismos servicios. Significa prestar un servicio más amable, respetuoso, digno, cálido y humano, ofreciendo más y mejor información sobre la Administración, sus planes, su gestión, su contratación y sus servicios; fortalecer los canales de comunicación y condiciones para que la ciudadanía y servidores se sientan cómodos en el proceso y puedan interactuar sencillamente; de manera que el resultado sea un servicio ágil, eficiente y efectivo.

Que en consecuencia resulta imperativo para Administración Municipal del Carmen de Apicalá, Tolima adoptar la Política de Servicio al Ciudadano.

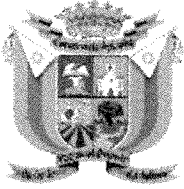
Que en Merito de lo expuesto,

DECRETA:

ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR. La política de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá (Tolima), cuya estructura se encuentra desarrollada la cual hace parte integral del presente Decreto.

ARTICULO SEGUNDO: El contenido de la Política de Servicio al Ciudadano de la Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá (Tolima), será el que se detalla en el documento adjunto y forma parte integral de este acto administrativo.

ARTICULO TERCERO: OBLIGATORIEDAD. La política de Servicio al Ciudadano, al cual se hace referencia en el presente Decreto, será implementada en su integridad por cada uno de los funcionarios públicos que forman parte de cada una de las dependencias de la Administración Municipal, siendo de obligatorio cumplimiento de las disposiciones definidas para su implementación, mantenimiento, seguimientos, evaluación y mejora de la misma.



**DEPARTAMENTO DEL TOLIMA
ALCALDÍA DE CARMEN DE APICALÁ
Nít. 800.100.050-1
DESPACHO ALCALDE**




ARTICULO CUARTO: PUBLICIDAD. La Alcaldía Municipal del Carmen de Apicalá (Tolima), publicará en su página web institucional: <https://alcaldiacarmendeapicala-tolima.gov.co/> y redes sociales oficiales, como acceso a la información pública la Política de servicio al Ciudadano.

GARTICULO QUINTO: El presente Decreto rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias y anteriores.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE


**GERMAN MOGOLLÓN DONOSO
ALCALDE MUNICIPAL**


P/E: OSCAR DAVID SOLORZANO OCHOA
Secretario General y de Gobierno