



Libertad y Orden

Republica de Colombia



Gobernación
de Norte de
Santander

000942

RESOLUCIÓN No. _____

(13 SEP 2019)

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo de atención al usuario y la política de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander”

EL GOBERNADOR DE NORTE DE SANTANDER, en ejercicio de sus funciones legales y en especial a las conferidas en la Constitución Política y en la Ley 962 de 2005 en los artículos 2, 6, 8, 9, 10, 15, 24, 32 y

CONSIDERANDO:

Que la Ley 962 del 8 de julio de 2005 “*por la cual se dicta disposiciones sobre la racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos, entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos*”; tiene como objeto facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública, de tal forma que las actuaciones que deban surtirse ante ella para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la carta política.

Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “*por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano*”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación constituido como la 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 que tiene como objetivo 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 la Ley 1437 de 2011 “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*” que tiene como finalidad proteger y garantizar los derechos y libertades de las personas, la primacía de los intereses generales, la sujeción de las autoridades a la constitución y demás preceptos del ordenamiento jurídico, el cumplimiento de los fines estatales, el funcionamiento eficiente y democrático de la administración, y la observancia de los deberes del Estado y de los particulares.

Que la Ley 1450 de 2011 de “*Racionalización de trámites y procedimientos al interior de las entidades públicas*”, en su Art 232 establece que los organismos y entidades de la Rama Ejecutiva del Orden Nacional y Territorial, procederán a identificar, racionalizar y simplificar los procesos, procedimientos, trámites y servicios internos, con el propósito de eliminar duplicidad de funciones y barreras que impidan la oportuna, eficiente y eficaz prestación del servicio en la gestión de las organizaciones.

Que la Ley 1474 de 2011 “*Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública*” esta enfocada a la prevención, investigación y sanción de la corrupción.



Libertad y Orden

República de Colombia



Gobernación
de Norte de
Santander

000942

RESOLUCIÓN No. _____

(13 SEP 2019)

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo de atención al usuario y la política de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander”

Que el Decreto 53 del 2012 suprime o reforma regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública.

Que el Decreto 019 del 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la administración pública”* busca facilitar la actividad de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades, contribuir a la eficiencia y eficacia de estas y desarrollar los principios constitucionales que la rigen.

Que la Ley 1581 de 2012 – Reglamentada parcialmente por el decreto Nacional 1377 de 2013 *“Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales”* desarrolla el derecho constitucional que tienen las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos y los derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 de la Constitución Política, así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.

Que la Ley Estatutaria 1618 de 2013 *“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”* garantiza y asegura el ejercicio efectivo de los derechos de las personas con discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación por razón de discapacidad.

Que en el Decreto 2573 de 2014 se establecieron los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con el fin de contribuir con la construcción de un Estado abierto, más eficiente, más transparente y más participativo y que preste mejores servicios con la colaboración de toda la sociedad.

Que la Ley 1712 de 2014 *“Ley de transparencia y del derecho al acceso a la información pública nacional”*, en su artículo 15 determina la obligación de adoptar un Programa de Gestión Documental, en el cual se establezcan los procedimientos y lineamientos necesarios para la producción, distribución, organización, consulta y conservación de los documentos públicos.

Que la Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de peticiones y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo”* trata del derecho que tienen las personas a presentar peticiones respetuosas a las autoridades en los términos estipulados y a obtener una resolución completa sobre la misma.

Que el Decreto 1078 de 2015 *“Por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones”* Con el objetivo de compilar y racionalizar las normas de carácter reglamentario que rigen en el sector y contar con un instrumento jurídico único para el mismo.

Que en el Decreto 1008 de 2018 se establecen los lineamientos generales de la política de gobierno digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del



Libertad y Orden

República de Colombia



Gobernación
de Norte de
Santander

000042

RESOLUCIÓN No. _____

(_____)

13 SEP 2019

“Por medio de la cual se adopta el Protocolo de atención al usuario y la política de atención al usuario de la Gobernación de Norte de Santander”

libro 2 del decreto 1078 de 2015, decreto único reglamentario del sector de tecnologías de la información y las comunicaciones.

Que en reunión de enlaces del proceso de Atención de Trámites y Servicios al usuario de 11 de junio de 2019, se presentó el Protocolo de atención al usuario y la política de atención al usuario para su adopción, el cual hace parte integral de esta resolución.

Que, en virtud de lo expuesto, el Gobernador del Departamento Norte de Santander,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Ordenar a la Secretaria General Adoptar el Protocolo de atención al usuario anexo al presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Ordenar a la Secretaría General, adoptar la Política de atención al usuario anexo al presente acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO: Comunicar el contenido de la presente Resolución, a la Profesional de Atención de trámites y servicios al usuario.

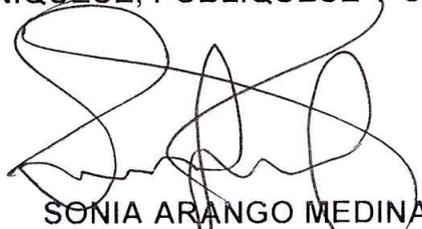
ARTÍCULO CUARTO: Publicar en la Página Web de la Entidad, el protocolo de atención al usuario y la Política de atención al usuario.

ARTICULO QUINTO: El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición.

Dado en el Despacho del señor Gobernador, a los

13 SEP 2019

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE


SONIA ARANGO MEDINA
Gobernadora (e)

Proyectó: Myriam Judith Lizarazo O. – Profesional Universitario
Revisó: Rosa Alejandra Álvarez – Asesora Jurídica

