

“Por medio del cual se adopta el Plan de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar”

EI GOBERNADOR DEL DEPARTAMENTO DE BOLIVAR

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial los artículos 94 y 95 del Decreto 1222 de 1986, y en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014, ley 1474 de 2011 y el Decreto 2623 de 2009.

CONSIDERANDO

Que el Estado Colombiano basado en un orden Constitucional, ha fijado en los artículos 2, 123, 209 y 270, que uno de los fines de la Función Pública es cumplir con un servicio a la comunidad, incluyendo en este postulado la garantía de hacer efectivos los derechos y deberes de los ciudadanos en cuanto a la participación ciudadana en los asuntos públicos. Este precepto se materializa en la posibilidad que tiene el ciudadano de acceder a la información y los servicios que la entidad pública le pueda brindar. Aunado a esto las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos

Que conforme al Decreto 2623 de 2009 de orden nacional, se ha creado el Sistema Nacional del Servicio al Ciudadano, marcando un referente de políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano; por lo que la Gobernación de Bolívar, respetuosa del ordenamiento jurídico y garantista de los derechos de la ciudadanía, soporta El Plan de Servicio al Ciudadano en dos objetivos principales: a) Fomentar el fortalecimiento institucional de la Gobernación de Bolívar y sus dependencias que van directamente ligadas al 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. b) Fortalecer los canales de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar.

Que en virtud de la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública (ley 1712 de 2014), se establecen unos principios rectores para la interpretación del derecho de acceso a la información para así adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad, entre los cuales encontramos los siguientes: Principio de transparencia, Principio de buena fe, Principio de facilitación, Principio de no discriminación, Principio de gratuidad, Principio de celeridad, Principio de eficacia, Principio de la calidad de la información, Principio de la divulgación proactiva de la información y Principio de responsabilidad en el uso de la información.

Con fundamento en la Ley 1474 de 2011 que establece el Estatuto Anticorrupción, la Gobernación de Bolívar crea el plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, con el fin de proponer las estrategias y las actividades dirigidas a combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano, así como de



fortalecer los índices de confiabilidad y transparencia de la gestión, mejorar la calidad de nuestros servicios y la accesibilidad a los mismos.

En razón de lo expuesto,

DECRETA

ARTICULO PRIMERO: Adopción. Adóptese el Plan de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, a fin de que la Entidad Territorial, como coordinadora y responsable, consagre los lineamientos estratégicos aplicables.

ARTICULO SEGUNDO. Responsables de la Ejecución. El Plan de Servicio al Ciudadano se ejecutará bajo la dirección del señor Gobernador de Bolívar y el liderazgo de la Secretaría General y la Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental.

ARTICULO TERCERO: Documento del Plan de Servicio al Ciudadano. Hace parte integral del presente acto administrativo el Anexo N° 1 que contiene el Plan de Servicio al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar.

ARTICULO CUARTO. Modificación. El documento que aquí se adopta podrá ser modificado y actualizado, en el evento de que se surtan modificaciones a las normas constitucionales y legales que rigen la materia.

ARTICULO QUINTO: Vigencia. La presente Resolución rige a partir de su publicación y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Turbaco, Bolívar el día _____

23 AGO. 2017

DUMEK TURBAY PAZ
Gobernador de Bolívar

Proyectó: Katherine Meza Molina 
Asesora Externa Dirección de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

 Revisó: Roxana García Figueroa
Directora de Atención al Ciudadano y Gestión Documental

 Revisó: Tulfrenis González Pérez
Asesora Externa Secretaría General

Aprobó: Secretaría Jurídica