



**BOLÍVAR SÍ AVANZA**  
GOBIERNO DE RESULTADOS

**1185**

**29 NOV. 2019**

RESOLUCIÓN N° \_\_\_\_\_  
(Secretaría General)

“Por medio del cual se adopta el La Política de Atención 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, elaboró la política de Atención al Ciudadano con el propósito de fomentar el fortalecimiento institucional de la Gobernación de Bolívar y sus dependencias que ejercen funciones de atención al ciudadano y en general fortalecer los canales de atención al ciudadano de la Gobernación de Bolívar.

Que la Política de Atención al Ciudadano, se enfoca en garantizar la calidad y oportunidad en la atención, los servicios y trámites para los ciudadanos y ciudadanas, incorporando enfoques diferenciales (poblacional, de género y de derechos humanos). Así mismo, la interlocución y comunicación efectivas entre la administración y el ciudadano, posibilitando la creación de mecanismos de participación y coordinación con diferentes instancias de gobierno.

Que teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el Decreto 2623 de 2009, la Dirección de Atención al Ciudadano lideró el proceso de elaboración de la Política de Atención al Ciudadano, la cual fue aprobada por el Comité Interinstitucional de Gestión y Desempeño en reunión verificada el día veinte (20) de noviembre de 2019.

En razón de lo expuesto,

**DECRETA**

**ARTICULO PRIMERO: Adopción.** Adóptese la Política de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar.

**ARTICULO SEGUNDO: Documento de la Política de Atención al Ciudadano.** Hace parte integral del presente acto administrativo el Anexo N° 1 que contiene la Política de Atención al Ciudadano de la Gobernación de Bolívar, aprobada por el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

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

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

**29 NOV. 2019**

Dado en Turbaco, Bolívar el día \_\_\_\_\_



**DUMEK TURBAY PAZ**  
Gobernador de Bolívar

Proyectó: Karina Martínez  
Asesora Externa Dir. de At. al Ciudadano y Gestión Documental

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

Vobo: Tulfrenis González Pérez  
Asesora Externa Sec. General

Aprobó: Secretaría Jurídica 