



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CHÍA

RESOLUCIÓN NÚMERO ^{Nº 1 2 1 6} **DE 2023**

(2 4 MAR 2023)

QUE MODIFICA PARCIALMENTE LAS RESOLUCIONES 2334 DEL 14 DE JULIO DE 2021 Y 2672 DEL 5 DE JULIO DE 2022 POR MEDIO DE LAS CUALES SE ESTABLECEN LOS PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y ORIENTACIÓN PACO 1 Y PACO 2 COMO TAMBIÉN SU FUNCIONAMIENTO EN EL MUNICIPIO DE CHÍA.

EL SEÑOR ALCALDE DE CHÍA - CUNDINAMARCA,

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las dispuestas en el numeral 3 del artículo 315 de la Constitución Política; el artículo 91 de la Ley 136 de 1994 y modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, la Ley 1437 de 2011 y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con lo establecido en los artículos 2º, 123, 209 y 270 de la Constitución Política 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 en los asuntos públicos, lo que, entre otros, se debe materializar para el ciudadano en tener la posibilidad de acceder a la información y servicios que le permitirán ejercer estas potestades dentro del Estado Social de Derecho.

Que el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano tuvo su origen con la expedición del Decreto 2623 de 2009, como una plataforma institucional que permitiera la coordinación y la articulación de las entidades de la administración Pública alrededor de las temáticas de Eficiencia Administrativa y Servicio al Ciudadano.

Que, la Ley 1437 de 2011 y su modificatorio Ley 2080 de 2021, por la cual se expide el "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo" define los parámetros bajo los cuales las entidades del Estado deberán atender al público en general, entre otras cosas, lo concerniente al horario de atención, así:

"ARTÍCULO 7. DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO. Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- 1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
- 2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
- 3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
- 4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.*

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos."

Que la mencionada ley señala los parámetros bajo los cuales las entidades deben prestar el servicio al ciudadano y se puede concluir, que las entidades del Estado tienen la facultad de establecer los horarios de atención al público, bajo los parámetros del numeral 2º y 3º; y deberá atenderse a todas las personas que ingresen a las oficinas de la entidad dentro del horario normal de atención; lo anterior con el fin de brindar una adecuada prestación del servicio público y para contribuir con la buena marcha del municipio y sus administrados.

Que la Ley 2080 de 2021 "Por medio de la cual se Reforma el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo –Ley 1437 de 2011– y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción", en su artículo primero, modifica los numerales 1 y 9 y adiciona los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, que trata sobre los derechos de las personas ante las autoridades.

Que mediante Resolución N° 2334 del 14 de julio de 2021, por medio de la cual se establece el punto de atención al ciudadano y orientación como también su funcionamiento en el municipio de Chía, en su artículo tercero dispuso "HORARIO Y ATENCIÓN. Se garantiza la atención personal al público en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) de Chía como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana en el horario de 8:30 A.M. a 4:30 PM. De lunes a viernes en jornada continua". (Sic)

Que mediante Resolución N° 2672 del 05 de julio de 2022, por medio de la cual se establece el punto de atención al ciudadano y orientación PACO N° 2 como también su funcionamiento en el municipio de Chía, en su artículo cuarto dispuso "HORARIO Y ATENCIÓN. Se garantiza la atención personal al público en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO) de Chía como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana en el horario de 8:30 A.M. a 4:30 PM. De lunes a viernes en jornada continua".

Que la Administración Municipal de Chía ha evidenciado una gran afluencia de ciudadanos que acuden de manera presencial a los puntos PACO con el fin de recibir atención, orientación, radicar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, o realizar los distintos trámites relativos a los servicios ofrecidos por la Administración a través de sus diferentes dependencias, por lo que se hace necesario modificar el horario de inicio de actividades, con el fin de garantizar la atención a un mayor número de usuarios y ciudadanos de nuestro municipio y para contribuir con la buena marcha de la entidad territorial.

En virtud de lo anterior, el señor Alcalde de Chía,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. MODIFICAR. Parcialmente la Resolución N° 2334 del 14 de julio de 2021 en su artículo tercero, el cual quedará así:

"ARTÍCULO TERCERO. HORARIO Y ATENCIÓN. Se garantiza la atención personal al público en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO N° 1) de Chía como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, en el horario de 8:00 A.M a 4:30 P.M de lunes a viernes en jornada continua".

ARTÍCULO SEGUNDO. MODIFICAR. Parcialmente la Resolución N° 2672 del 05 de julio de 2022 en su artículo cuarto, el cual quedará así:

"ARTÍCULO CUARTO. HORARIO DE ATENCIÓN. Se garantiza la atención personal al público en el Punto de Atención al Ciudadano y Orientación (PACO N° 2) de Chía como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, en el horario de 8:00 A.M a 4:30 P.M de lunes a viernes en jornada continua".

ARTÍCULO TERCERO. INCOLUMIDAD. Las demás disposiciones contenidas en las Resoluciones N° 2334 del 14 de julio de 2021 y N° 2672 del 05 de julio de 2022, continuarán vigentes.

ARTÍCULO CUARTO. INTEGRALIDAD. La presente resolución hace parte integral de las Resoluciones N° 2334 del 14 de julio de 2021 y N° 2672 del 05 de julio de 2022.

ARTÍCULO QUINTO. PUBLICAR. La presente resolución en la página web de la Alcaldía de Chía: www.chia-cundinamarca.gov.co.

ARTÍCULO SEXTO. COMUNICAR. El contenido de la presente resolución a las personas y dependencias interesadas.

ARTÍCULO SÉPTIMO. RECURSOS: En contra de la presente resolución no procede ningún recurso según lo ordenado por el artículo 75 de la ley 1437 de 2011.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE


LUIS CARLOS SEGURA RUBIANO
Alcalde Municipal de Chía

Elaboró:	Nancy Gómez Largo – Técnico Administrativo
Revisó:	David Santiago Buitrago Beltrán – Contratista
Revisó texto Jurídico:	Juan Ricardo Alfonso Rojas – Jefe Oficina Jurídica
Revisó texto Jurídico:	Katerine Silva Manchola – P.E O.A.J
Aprobó:	Adriana Esmeralda Camejo Ríos – Secretario General
Aprobó:	Luis Bernardo Sánchez Junca – Director Centro de Atención al Ciudadano

