

RESOLUCIÓN N° 311

(Diciembre 18 de 2019)

"Por la cual se adopta la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, Risaralda"

EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO DE DESARROLLO MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS, en uso de sus atribuciones legales y especial las conferidas en el Decreto 275 del 26 de septiembre de 2001, y

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de Colombia 1991 en sus artículos 2 y 209 señalan que 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 y facilitar la participación ciudadana en los asuntos públicos así como también definen el hecho de que las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado.
2. El contexto del cumplimiento de las directrices dadas por el documento Conpes 3649 de 2010 en el cual se establecen los lineamientos para que las entidades territoriales formulen la política de servicio al ciudadano teniendo a este como sujeto de derechos, que le permitan acceder a bienes y servicios de parte del Estado con mayor facilidad y eficiencia, adoptando el enfoque diferencial para las diferentes poblaciones como lo ordenan las leyes 618 de 2013 para personas con discapacidad, la Ley 982 de 2005 para personas sordas y sordas ciegas, la Ley 1251 de 2008 sobre la protección, promoción y defensa de los derechos de los adultos mayores; las demás normas relacionadas con población indígena, Room, Negritudes, entre otras.



3. A través de la prestación de un servicio los ciudadanos acceden a sus derechos a través de los servidores públicos quienes a su vez deben reconocerse como ciudadanos y es su obligación cumplir como meta la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos durante la ejecución de cada uno de los procedimientos de acuerdo a la caracterización de los mismos.
4. Lo definido Decreto 1499 de 2017 que integra el Sistema de Desarrollo Administrativo y el Sistema de Gestión de la Calidad, definiéndose un solo sistema de Gestión articulándose con el Sistema de Control Interno para que las entidades públicas mediante la aplicación del modelo MIPG en la dimensión correspondiente den cumplimiento a la creación y posterior implementación de la política de servicio al ciudadano incluyendo los componentes de control, seguimiento y evaluación.
5. Que el Estado desde sus territorios debe propiciar mecanismos para el cabal cumplimiento de la normatividad vigente en los temas de servicio al ciudadano con inclusión, protección de datos personales y suministrando los mecanismos tecnológicos necesarios para facilitar su acceso a los mismos como lo indica la ley 1581 de 2012 y el Decreto 2573 de 2014.

RESUELVE:

Artículo Primero: Adoptar la Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, Risaralda; acorde con la regulación para la prestación del servicio al ciudadano establecida en el documento Conpes 3649 de 2010, y demás disposiciones concordantes y reglamentarias en la materia.

Artículo Segundo: Política: El Instituto de Desarrollo Municipal como entidad adscrita a la alcaldía del municipio de Dosquebradas, departamento de Risaralda está comprometida a prestar servicios oportunos con calidad en la gestión de las solicitudes de la ciudadanía, orientada a mantener la satisfacción de sus necesidades y expectativas, enfocando esfuerzos de apropiación y fortalecimiento en la atención ciudadana, garantizando transparencia y accesibilidad a la información pública.

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los
Naranjos Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas



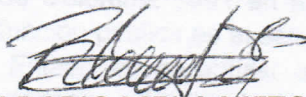
DOSQUEBRADAS
Comunidad de Todos

Artículo Tercero: Implementación: La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas, se implementará a través de los mecanismos que demanda la ley y que disponga la entidad, garantizando el cabal cumplimiento de sus objetivos para la cual fue adoptada.

Artículo Cuarto: Divulgación: La Política de Servicio al Ciudadano del Instituto de Desarrollo Municipal de Dosquebradas se divulgará a través de los medios electrónicos y físicos que disponga la entidad, garantizando el principio de publicidad.

Artículo Quinto: La presente resolución rige a partir de su expedición. Dada en el municipio de Dosquebradas, departamento de Risaralda a los dieciocho (18) días del mes de diciembre de 2019.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE



RUBEN DARIO MEJIA NIETO
DIRECTOR

PROYECTO | CARLOS EDUAR MARIN M 

REVISOR | RUBEN DARIO MEJIA NIETO 

APROBO | RUBEN DARIO MEJIA NIETO 

Calle 50 N° 14-56 Barrio Los
Naranjos Dosquebradas - Risaralda
Código Postal: 661002
Teléfonos: 3228821 3225085
www.idm.gov.co
institucional@idm.gov.co



Municipio de
Dosquebradas

