



Concejo Municipal de Pasto

ACUERDO NUMERO 021 (17 DE JUNIO DE 2018)

"POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADSCRITA A LA SUBSECRETARIA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MUNICIPIO DE PASTO"

EL CONCEJO DEL MUNICIPIO DE PASTO,

En uso de sus atribuciones constitucionales y legales en particular las que le otorga los artículos 311, 313, numerales 1, 3, de la Constitución Política, Ley 1551 de 2012 y la Ley 136 de 1994.

ACUERDA:

ARTICULO PRIMERO. - CREACIÓN y DENOMINACIÓN. Crear la Unidad de Atención al Ciudadano, como un área de apoyo adscrita a la Subsecretaría de Sistemas de Información de la Secretaría General del Municipio de Pasto.

ARTICULO SEGUNDO. - La Unidad de Atención al Ciudadano será el área de apoyo encargada de gestionar los procesos de atención, información y orientación de los ciudadanos, a través de medios presenciales, virtuales y telefónicos; y de establecer mecanismos tendientes a mejorar el contacto con los mismos en pro de la mejora en la calidad del servicio de la Alcaldía Municipal de Pasto.

ARTICULO TERCERO. - FUNCIONES DE LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:

- a) Brindar información y orientación sobre la misión, funciones, trámites, procedimientos administrativos de cara al ciudadano y cualquier otra actividad que desempeñe la entidad.
- b) Establecer lineamientos generales para la atención al ciudadano en la entidad.
- c) Proponer acciones de mejora que conlleven a la optimización en la atención al ciudadano.
- d) Diagnosticar de forma periódica el nivel de satisfacción de los ciudadanos con los productos y servicios prestados por la entidad.
- e) Diagnosticar los espacios físicos de la entidad habilitados como espacios de circulación a atención del ciudadano, haciendo énfasis en la accesibilidad.
- f) Apoyar en la caracterización de usuarios de los diferentes trámites ofertados en la Alcaldía de Pasto.



Concejo Municipal de Pasto

- g) Guardar estricta reserva sobre los documentos, la información a la cual se tiene acceso y los asuntos de su competencia.
- h) Proponer métodos, procedimientos y propender por la incorporación y uso de nuevas tecnologías, que permitan modernizar y agilizar los procesos relacionados con atención al ciudadano.
- I) Prestar asesoría y desarrollar actividades formativas al interior de la administración en relación con atención al ciudadano.
- j) Consolidar y presentar al comité de atención al ciudadano la información generada del análisis de PQRD remitidas por la Unidad de Correspondencia.
- k) Administrar los buzones de sugerencias.
- l) Atender el punto de atención integral de trámites de la entidad.
- m) Consolidar la información de datos de operación de trámites de la entidad inscritos en la plataforma SUIT.
- n) Apoyar en la identificación de oportunidades de racionalización de trámites.
- o) Administrar la línea telefónica de atención al ciudadano.
- p) Administrar las cuentas de correo electrónico institucional atencionalciudadano@pasto.gov.co y el chat de la Administración.
- q) Brindar atención preferencial a adultos mayores, madres gestantes y personas en condición de discapacidad.

ARTICULO CUARTO. - La entidad deberá tener dentro del mapa de procesos del sistema de gestión de calidad un subproceso orientado a documentar los procedimientos, formatos, manuales, instructivos, protocolos, etc., relacionados con Atención al Ciudadano.

ARTICULO QUINTO. - Facúltese al Ejecutivo Municipal a efectos de dar cumplimiento a lo dispuesto en el presente acuerdo para que expida los correspondientes actos administrativos de ajuste de la planta de personal y del manual de funciones pertinentes para su funcionamiento.

ARTICULO SEXTO. - El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su sanción y publicación

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en San Juan de Pasto, a los diecisiete (17) días del mes de junio de dos mil dieciocho (2018).

JAVIER MAURICIO TORRES SILVIA
Presidente Concejo de Pasto

SILVIO ROLANDO BRAVO PANTOJA
Secretario General



Concejo Municipal de Pasto

Continuación Acuerdo No. 021 del 17 de junio de 2018.

POST- SCRITUM: EL SUSCRITO SECRETARIO GENERAL DEL HONORABLE CONCEJO MUNICIPAL DE PASTO.

HACE CONSTAR:

Que el presente Acuerdo No. 021 del 17 de junio de 2018, fue aprobado en dos debates distintos así:

Primer Debate: El 13 de junio de 2018, en Comisión de Acción Social.

Segundo Debate: El 17 de junio de 2018, en sesión ordinaria de la fecha.

Dada en San Juan de Pasto, a los diecisiete (17) días del mes de junio del año dos mil dieciocho (2018)

SILVIO ROLANDO BRAVO PANTOJA

Secretario General
Concejo Municipal de Pasto

L. Elena R.

SANCIÓN AL ACUERDO No. 021 DEL 17 DE JUNIO DE 2018.

Realizado el estudio y análisis al **ACUERDO No. 021 DEL 17 DE JUNIO DE 2018**, "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADSCRITA A LA SUBSECRETARIA DE SISTEMAS DE INFORMACION DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MUNICIPIO DE PASTO", el mismo se encuentra ajustado a la Constitución y a la Ley, en consecuencia

SE LE IMPARTE SU SANCIÓN.

San Juan de Pasto, veinte (20) de junio de dos mil dieciocho (2018).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE



PEDRO VICENTE OBANDO ORDOÑEZ
Alcalde Municipal de Pasto

**EL JEFE DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL
DEL DESPACHO DEL ALCALDE**

HACE CONSTAR

Que el **ACUERDO No. 021 DEL 17 DE JUNIO DE 2018**, "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADSCRITA A LA SUBSECRETARIA DE SISTEMAS DE INFORMACION DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MUNICIPIO DE PASTO", se fijó por el término de un (1) día correspondiente al veintiuno (21) de junio de 2018 en la **CARTELERA OFICIAL DE PUBLICACIONES DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE PASTO**, de conformidad con la certificación adjunta.

Se firma la presente constancia en San Juan de Pasto, a los veintiuno (21) días del mes de junio de dos mil dieciocho (2018), siendo las 6:00 de la tarde.



JUAN PABLO CAICEDO CAICEDO

OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

EL JEFE DE LA OFICINA DE COMUNICACIÓN SOCIAL

CERTIFICA

Que el **ACUERDO No. 021 DEL 17 DE JUNIO DE 2018, "POR MEDIO DEL CUAL SE CREA LA UNIDAD DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ADSCRITA A LA SUBSECRETARIA DE SISTEMAS DE INFORMACION DE LA SECRETARIA GENERAL DEL MUNICIPIO DE PASTO"**, expedido por el Concejo Municipal de Pasto fue sancionado por el Señor Alcalde el veinte (20) de junio de 2018 y se fijó en la CARTELERA DE PUBLICACIONES OFICIALES DEL MUNICIPIO, el veintiuno (21) de junio de dos mil dieciocho (2018) de 8:00 de la mañana a 6:00 de la tarde.

Se firma la presente constancia en San Juan de Pasto, a los veintiuno (21) días del mes de junio de dos mil dieciocho (2018), siendo las 6:00 de la tarde.



JUAN PABLO CAICEDO CAICEDO