

RESOLUCION N° 058 DEL 2016
(25 de abril).

“Por medio del cual se establece la Carta de Trato Digno al Usuario y la Guía de Protocolo de Atención al Ciudadano”.

LA DIRECTORA GENERAL DEL INSTITUTO DE TURISMO VILLAVICENCIO.

En usos de sus facultades constitucionales y legales y en especial las conferidas mediante el decreto 337 de 2008, la resolución 002 de 2011, nombramiento N° 160 de 2012 y

CONSIDERANDO:

Que la ley 1437 de 2011 “Código del Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, manifiesta del Art.7, inciso 5, dentro de los deberes de las autoridades en la atención al público, 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.

Que el Acuerdo Municipal 247 de 2014 “Por medio del cual se adopta en las entidades del municipio de Villavicencio, la carta de trato digno al usuario y se dictan otras disposiciones”, establece que todas las entidades que conforman la estructura administrativa del Municipio de Villavicencio deberán expedir la carta de trato digno al usuario.

Que la ley 1474 de 2011 en su artículo 73, plantea que “cada entidad del orden nacional, departamental y municipalidad deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano”.

Que en el Plan Anticorrupción y atención al ciudadano de la vigencia 2015, adoptado por el Instituto de Turismo de Villavicencio mediante Resolución 028 de 2015, se planteó incluir dentro de dicha estrategia la Carta del Trato Digno al Usuario y la Guía de Protocolo de Atención al Ciudadano como estrategias que permitan fortalecer la interacción entre la entidad y la ciudadanía.

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar la carta de trato digno al Usuario y se continua con la guía de protocolo de atención al ciudadano que hacen parte integral de la presente resolución como herramientas que permitan fortalecer la cultura del buen trato dentro de la entidad, así como mejorar la interacción entre el Instituto y la ciudadanía.

ARTÍCULO SEGUNDO. La Carta de trato digno al usuario y la guía de protocolo de atención al ciudadano deberán ser revisadas anualmente y actualizadas si es necesario, dentro del marco de los lineamientos estratégicos del Instituto.

RESOLUCION N° 058 DEL 2016
(25 de abril).

“Por medio del cual se establece la Carta de Trato Digno al Usuario y la Guía de Protocolo de Atención al Ciudadano”.

ARTÍCULO TERCERO. La carta de trato digno al usuario deberá publicarse de manera visible en la oficina de atención al público de la entidad y en su página web en la sección “Servicios de atención al ciudadano”.

ARTÍCULO CUARTO. La guía de protocolo de atención al ciudadano deberá ser difundida y socializada con todos los funcionarios y contratistas del Instituto de Turismo de Villavicencio que dentro del marco de sus funciones o actividades contractuales tienen trato directo con la ciudadanía.

ARTÍCULO QUINTO. Todos los servidores públicos del Instituto de Turismo de Villavicencio, deberán aplicar los mecanismos para satisfacer las necesidades de la ciudadanía y así ofrecer atención eficiente y oportuna, con la dedicación, calidad y respeto que se merecen.

ARTÍCULO SEXTO. Será responsabilidad de la oficina de control interno o quien haga sus veces hacer seguimiento al cumplimiento de lo dispuesto en el presente acto administrativo, así como de lo expuesto en la Carta de trato digno al usuario y la Guía de protocolo de atención al ciudadano.

ARTICULO SEPTIMO. La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga las demás que le sean contradictorias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Villavicencio, a los veinticinco 25 días del mes de Abril de 2016



MARTHA PATRICIA CASTELLANOS VARGAS
DIRECTORA