

CIRCULAR No. 11

San Juan de Pasto, 15 de marzo de 2017

PARA: SECRETARIOS DE DESPACHO, SUBSECRETARIOS DE DESPACHO, DIRECTORES DE DEPARTAMENTO, DIRECTORES ADMINISTRATIVOS, JEFES DE OFICINA.

Asunto: ATENCION PREFERENCIAL EN OFICINAS DE ATENCION AL PUBLICO.

En atención a lo normado en el artículo 1 del Decreto Ley 019 de 2012, los trámites, procedimientos y regulaciones administrativas, tienen por finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con éstas, como usuarias o destinatarias de sus servicios.

Bajo ese postulado, se hace necesario adoptar e implementar en las dependencias de atención al público de la Alcaldía de Pasto, todos aquellos mecanismos que permitan brindar una atención eficaz a los destinatarios de la atención preferencial: mujeres embarazadas, discapacitados, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública (Artículo 13 Decreto 019 de 2012).

Por tal razón, el personal directivo de las Oficinas que brindan atención a público, deberán coordinar políticas y mecanismos que viabilicen una adecuada y eficiente atención preferencial. Al efecto, deberán disponer de una ventanilla preferencial, y de no ser posible, se deberá contar con una fila de atención preferencial para el adulto mayor, mujeres embarazadas, personas con discapacidad. Igualmente se deberán ubicar anuncios visibles, indicando tal situación.

Los funcionarios que hagan parte de estas dependencias deberán atender, orientar, acompañar, gestionar, y responder de forma oportuna, las solicitudes que se presenten en el marco de la atención preferencial.

La Oficina de Control Interno en cumplimiento de sus competencias funcionales, velará por la aplicación de procedimientos y estrategias de atención especial y preferencial a los destinatarios de la norma antes citada.



JAIME ALBERTO SANTACRUZ  
Jefe Oficina de Control Interno



SG-CER37095



NIT: 891280000-3  
CAM A Anganay vía Los Rosales II  
Teléfonos: +(57) 7222231, +(57) 2 7291919, +(57) 2 7292000, - Fax: +(57) 2 7223347  
Código Postal 520001 Correo electrónico: [controlinterno@pasto.gov.co](mailto:controlinterno@pasto.gov.co)  
- Es su responsabilidad ecológica imprimir este documento