



**SECRETARIA DE HACIENDA
TESORERÍA MUNICIPAL /EJECUCIONES FISCALES**

Nit: 890000464-3

SH-PGF-GT- 5615

Citar este número al emitir respuesta.

Armenia, 15 de Marzo de 2022.

Peticionario
ANONIMO

Asunto: Respuesta Queja Radicado 2022PQR6362228 del 24 de febrero de 2022.

Cordial saludo,

De conformidad con su queja presentada el día 24 de febrero de 2022, por la atención prestada por parte de un funcionario del área de Ejecuciones Fiscales, se procede por parte de esta dependencia a indicar que las directrices dada a cada uno de los funcionarios y contratistas de la dependencia de Tesorería General de la cual hace parte el área de ejecuciones fiscales siempre ha sido brindar al ciudadano con la mayor amabilidad, información clara, oportuna y veraz que permitan que el peticionario desarrolle eficazmente los trámites requeridos.

Sin embargo ante la queja recibida por Usted, se adelantó solicitud de capacitación ante el Departamento administrativo de fortalecimiento Institucional DAFFI, sobre Atención al Ciudadano, la cual se llevó a cabo el día 03 de marzo de 2022 de conformidad con lo establecido en el decreto ley 1567 de 1998, artículo 11 sobre atención al usuario.

Se reiterarse a los funcionarios y contratistas la prevalencia en la buena atención y asesoría que se debe brindar a todos los usuarios del servicio con base en la CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO, documento que tiene como finalidad establecer una interacción entre la entidad y el usuario, conocer sus derechos y deberes, y los medios que la Alcaldía Municipal de Armenia colocar a su disposición.

Se recordó a cada contratista la obligación contractual establecida en cada uno de los contratos suscritos relacionada con la atención al usuario y que el incumplimiento del mismo da lugar a terminación del contrato, y para el personal de planta el lugar a investigación disciplinaria si se da plenamente evidenciado de una mala atención al contribuyente.

Sea esta la oportunidad para agradecer la información sobre la prestación del servicio al ciudadano, esto nos orienta a tomar medidas y acciones en pro de seguir garantizando el acceso a la oferta institucional.

Atentamente,

Francy Enith Londoño Carmona
Tesorera General

Elaboro: Duberney Pareja- Abogado Contratista
Reviso: Alexandra Zuluaga Londoño-PUE-ejecuciones fiscales



SC 7319 - 1 CO - SC7319 - 1
R-AM-SGI-001 V5 13/01/2020