



“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

RESOLUCIÓN No.0985 DE 2019

(Diciembre 10)

“Por la cual se adopta el MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO del ITFIP”

EL RECTOR DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL EL ESPINAL TOLIMA, En uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y

CONSIDERANDO:

Que, en el marco del artículo 15 de la Ley 489 de 1998, que definió el Sistema de Desarrollo Administrativo como «un conjunto de políticas, estrategias, metodologías, técnicas, y mecanismos de carácter administrativo y organizacional para la gestión y manejo de los recursos humanos, técnicos, materiales, físicos y financieros de las entidades de la Administración Pública, orientado a fortalecer la capacidad administrativa y el desempeño institucional, de conformidad con la reglamentación que para tal efecto expida el Gobierno Nacional (...)».

Que, mediante la Ley 489 de 1989, se reglamentó lo relacionado con políticas de desarrollo administrativo en las entidades estatales y la creación del Comité de Desarrollo Administrativo.

Que, mediante el Decreto 2482 de 2012, se adoptaron las políticas de desarrollo administrativo, entre las cuales se incluyó, la de Transparencia, participación y servicio al ciudadano. Orientada a acercar el Estado al ciudadano y hacer visible la gestión pública. Permite la participación activa de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información, a los trámites y servicios, para una atención oportuna y efectiva. Incluye entre otros, el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y los requerimientos asociados a la participación ciudadana, rendición de cuentas y servicio al ciudadano.

Que de acuerdo a la política de Transparencia, participación y servicio al ciudadano, se hace necesario implementar un manual que permita orientar con diferentes herramientas al ciudadano, una vez se encuentren dentro de las instalaciones de la institución, así como dentro de la página web que les oriente y les guíe hacia un resultado óptimo para su beneficio.

Que el ITFIP adoptó el MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN, por medio de la Resolución No.0184 de 2013 denominado Comité Institucional de





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

Desarrollo Administrativo del INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL ITFIP, el cual funcionó con sujeción a lo previsto en las normas establecidas para tal fin.

Que en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del ITFIP del mes de noviembre de 2019, la vicerrectoría administrativa presentó el manual de atención al ciudadano para la respectiva socialización, al equipo directivo de la institución, quedando pendiente formalizar su implementación por medio de acto administrativo.

En mérito de todo lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO.- ADOPTAR en todas sus partes el MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional - ITFIP, anexo a la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO.- OFICINA ENCARGADA. La vicerrectoría administrativa será la encargada de direccionar la aplicación del manual de atención al ciudadano.

ARTÍCULO TERCERO.- SEGUIMIENTO Y CONTROL. La verificación de la elaboración, de su visibilización, el seguimiento y el control a las acciones contempladas en el manual de Atención al Ciudadano, estará a cargo de la Oficina de Control Interno.

Parágrafo Primero.- La Oficina Asesora de Planeación tendrá como plazo máximo para publicar el manual de Atención al Ciudadano hasta el 31 de enero de 2020.

Parágrafo Segundo.- El seguimiento estará a cargo de la Oficina de Control Interno, se realizará por los menos tres (3) veces al año, esto es con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31 de cada año.

ARTÍCULO CUARTO.- CONTROL. El comité de Control Interno Disciplinario adelantará las investigaciones en caso de incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la ley y quejas contra los servidores públicos de la institución.

ARTÍCULO QUINTO.- EJECUCIÓN: La ejecución de las acciones plasmadas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, estará a cargo de los responsables de los procesos.





“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

ARTÍCULO SEXTO.- PUBLICACIÓN. El presente acto administrativo se divulgará y socializará a través de los medios de comunicación e información de la Institución.

ARTÍCULO SEPTIMO.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

NOTIFIQUESE, COMUNIQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en el Espinal a los diez (10) días del mes de Diciembre de Dos mil Diecinueve (2019).

MARIO FERNANDO DIAZ PAVA
RECTOR ITFIP

Proyectó: Luz Yineth Zarta Osuna, vicerrectora Administrativa

Vo.Bo. Yuly Hasbleidy Castro Oviedo, Asesora Jurídica

