



"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

RESOLUCIÓN No. 0392

(septiembre 20 de 2021)

"Por medio de la cual se adopta la Política de Atención al Ciudadano, del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP"

EL RECTOR DEL INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL "ITFIP", en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las que le confiere el Acuerdo 21 de junio 18 de 2018 "ESTATUTO GENERAL" y,

CONSIDERANDO:

Que, el Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP, es un establecimiento público, de carácter académico del orden nacional, con personería jurídica, autonomía administrativa y patrimonio independiente, adscrito al Ministerio de Educación Nacional, creado mediante Decreto 3462 del 24 de diciembre de 1980 y reorganizado por el Decreto Ley 758 de 1988.

Que, la Constitución Política de Colombia en su Artículo 2 establece el servicio a la comunidad como uno de los fines esenciales del Estado. Para cumplir este mandato, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, los canales y los recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus necesidades de acceso a la información, peticiones, quejas, reclamaciones y sugerencias, bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, para garantizar el goce efectivo de sus derechos.

Que, la Ley 489 de 1998, reglamentó lo relacionado con políticas de desarrollo administrativo en las entidades estatales y la creación del Comité de Desarrollo Administrativo.

Que, mediante Decreto 2482 de 2012, se adoptaron las políticas de desarrollo administrativo, entre las cuales se incluyó, la 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, mediante Resolución No. 0985 del 10 de diciembre de 2019, se adoptó el Manual de Atención al Ciudadano del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP.

Que, con el fin de garantizar el acceso a la información, de una manera eficiente en la que se satisfagan las necesidades de servicio al usuario, la Institución de Educación Superior - ITFIP, estableció la Política de Servicio al Ciudadano, con el fin de identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario.

Que, dentro de las estrategias diseñadas por el Estado, para facilitar el acceso a la información de todos los ciudadanos, se cuenta con el programa NO MAS FILAS <https://www.nomasfilas.gov.co/>, con el que se pretende unificar en una sola página web

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (B) 2483501 - 2483603 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483602 – AA. 087

(E) ESPINAL – TOLIMA)





"ITFIP" INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

www.itfip.edu.co

la realización de trámites según el área, a través de diversos canales se realizarán dichos trámites.

Que, de conformidad con lo expuesto, se hace necesario, adoptar mediante acto administrativo, la **Política de Atención al Ciudadano**, del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP.

Que, por lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

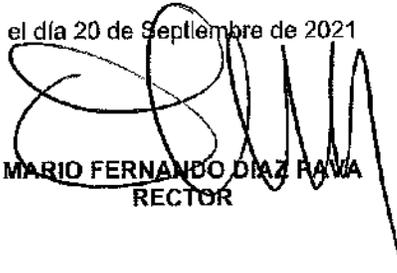
ARTÍCULO PRIMERO. - Adoptar la Política de Atención al Ciudadano del Instituto Tolimense de Formación Técnica Profesional – ITFIP, se ratifica bajo los siguientes términos: **"Garantizar los canales de comunicación, priorizando las acciones para la atención oportuna y de calidad a los trámites de atención al ciudadano, utilizando los diferentes medios tecnológicos y personalizados, a través de las plataformas de gestión académica y administrativa de la Institución"**

ARTICULO SEGUNDO. - La Política de Atención al Ciudadano del Instituto, hará parte integral del Manual y Protocolo de Atención al Ciudadano, el cual se adoptó mediante Resolución No. 0985 de 2019.

ARTÍCULO TERCERO. - Vigencia El presente documento rige a partir de la fecha de su expedición y se publicará en la página web de la Institución.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en El Espinal-Tolima, el día 20 de Septiembre de 2021


MARIO FERNANDO DÍAZ RAVA
RECTOR

Proyecto: Sandra Piedad Riaño, B.
Vicerrectora Administrativa

Vo. Bo.: Arturo Hernández Pereira
Asesor Jurídico

Vo. Bo. Luis Alberto Vasquez G.
Jefe de Planeación

"EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS"

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (B) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087
(EL ESPINAL – TOLIMA)

