



## **“ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR**

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### **PLAN DE ATENCION AL CIUDADANO INSTITUTO TOLIMENSE DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL ITFIP**

### **PROCESO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

**2020**

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087  
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### 1. Objetivo General

Oficializar el plan de acción del instituto de formación técnica profesional ITFIP, en el cual se da a conocer las actividades definidas por vicerrectoría administrativa y la colaboración de cada dependencia, para el logro de los objetivos misionales de la institución

### 2. Objetivos Específicos

- Dar a conocer las actividades del plan de acción a realizar durante la vigencia del año 2020
- Cumplir con las normas en materia de atención al ciudadano
- Medir los niveles de satisfacción al ciudadano frente a los servicios prestados por la institución y establecer las acciones de mejora a las que haya lugar

### 3. Contexto

El presente plan tiene como insumo el Manual y protocolo de Atención al Ciudadano adoptado mediante la resolución No. Xx de 2019.

Que, dentro de sus componentes, la dirección es la responsable de dirigir el desarrollo del sistema de atención al ciudadano de la institución, el sistema de PQRSD, el sistema de información y monitoreo del acceso, el cumplimiento normativo, identificar las brechas, mejoras, definir las acciones y recursos para lograr la satisfacción del cliente.



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

### 4. Estrategias a desarrollar

DESCRIPCION ACTIVIDAD	MES	RESPONSABLE ACTIVIDAD	Valor
a. Realizar jornada de socialización de los Manual y protocolos de atención al ciudadano	Mayo	Vicerrectora Administrativa	
b. Aplicación de una encuesta que mida la percepción de la ciudadanía con respecto al servicio de atención al ciudadano prestado por la institución.	Mayo	Vicerrectora Administrativa Apoyo: Calidad	
c. Análisis de la encuesta de percepción de atención al ciudadano y elaborar plan de mejoramiento.	Junio	Vicerrectora Administrativa Apoyo: Calidad	
d. Analizar y dar a conocer los Informes de PQRSD para medir el desempeño de los canales de atención dispuestos.	Junio - diciembre	Control Interno	
e. Capacitar a los funcionarios y contratistas encargado de recibirlas peticiones a los diferentes grupos de interés	Junio - diciembre	Vicerrectora Administrativa	
f. Capacitar a los Funcionarios en lenguaje claro conforme los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano.	Junio – diciembre	Vicerrectora Administrativa	

**“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”**

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087

(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1



## “ITFIP” INSTITUCIÓN DE EDUCACIÓN SUPERIOR

Establecimiento público adscrito al Ministerio de Educación Nacional

NIT 800.173.719.0

[www.itfip.edu.co](http://www.itfip.edu.co)

g. Adquisición de Tablets para la aplicación de la encuesta en los puntos de atención a la ciudadanía seleccionados.	Julio	Vicerrectora Administrativa	
--	-------	-----------------------------	--

### LUZ YINETH ZARTA OSUNA

Vicerrectora Administrativa

Secretaria del Consejo Directivo del ITFIP

Proyectó: Sandra Patricia Galindo

“EDUCACIÓN SUPERIOR CON CALIDAD PARA TODOS”

Calle 18 Carrera 1ª Barrio ARKABAL

TELS. (8) 2483501 - 2483503 - 2480014 - 2480110 FAX: 2483502 – AA. 087  
(EI ESPINAL – TOLIMA)



SC6793-1