



## **“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**

**2021**

**“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 2021
- Cumplir con las normas en materia de participación y 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. Aprobación del acuerdo de la política de atención al ciudadano   | marzo               | Vicerrectora Administrativa |       |
| b. Realizar jornada de socialización de los Manual y protocolos de atención al ciudadano                                    | marzo               | Vicerrectora Administrativa |       |
| c. Capacitar a los funcionarios y contratistas encargado de recibirlas peticiones a los diferentes grupos de interés        | Febrero - diciembre | Vicerrectora Administrativa |       |
| d. Capacitar a los Funcionarios en lenguaje claro conforme los lineamientos del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. | Febrero - diciembre | 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

