

RESOLUCION No. 01375
27 DIC 2019

EL RECTOR (E) DEL TECNOLÓGICO DE ANTIOQUIA
INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA

De acuerdo con la Resolución 1333 del 13 de diciembre de 2019, en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Acuerdo 03 del 7 de octubre de 2014 (Estatuto General), y

CONSIDERANDO QUE

1. De conformidad con la Constitución Política, Colombia es un Estado Social de Derecho, principio fundante de la actividad estatal, la preservación continua del principio democrático y la participación ciudadana se fundamentan en el respeto de la dignidad humana, donde el servicio al ciudadano representa un papel fundamental.
2. El servicio a la comunidad es uno de los fines estatales que implica facilitar y fomentar la participación de los ciudadanos en distintas perspectivas de la administración pública.
3. La Ley 1755 de 2015 Reguló el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular.
4. El Tecnológico de Antioquia I.U., reconoce a los ciudadanos como la razón de ser de su gestión, lo cual hace pertinente la adopción de la política de servicio al ciudadano.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO: Adoptar la “Política de servicio al ciudadano” del Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria”, la cual se encuentra incorporada en el texto que hace parte integral de la presente resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Contra la presente resolución no procede recurso alguno

ARTICULO TERCERO. El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición.

Para constancia se firma en Medellín, a los **27 DIC 2019**

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



JULIO CESAR CONTRERAS VELASQUEZ
Rector (E)



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO **Tecnológico de Antioquia – Institución Universitaria**

El Tecnológico de Antioquia I.U., reconoce que los ciudadanos son la razón de ser de su gestión, por lo cual el servicio al ciudadano se realizará con calidad, oportunidad y efectividad, atendiendo la normatividad vigente, generando espacios de participación, acceso a la información y transparencia, buscando aumentar su nivel de satisfacción ante los servicios prestados y el nivel de confianza en su relación con la entidad.

Cada servidor público del Tecnológico de Antioquia IU, cumplirá un papel fundamental en el servicio al ciudadano y a partes interesadas, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procesos, procedimientos, trámites y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía. Además, de manera permanente los desempeños de sus labores estarán regidos por los principios de: transparencia, gestión pública efectiva, vocación para el servicio, lucha contra la corrupción y participación ciudadana.

A continuación, se exponen los postulados que fundamentan la Política de Servicio al ciudadano en el Tecnológico de Antioquia – I.U.

- ✓ Las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, denuncias o sugerencias, de la ciudadanía, debe ser considerados y atendidos por los servidores públicos de acuerdo con su competencia, con calidad y de manera oportuna, analizando su pertinencia, impacto e importancia para retroalimentar la toma de decisiones y la mejora en la ejecución de los procesos de la entidad, dando estricto cumplimiento a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 (*Normativa para PQRSDf*) y el procedimiento interno establecido para este fin.
 - ✓ Las observaciones y peticiones de veedurías y grupos de control, así como las recomendaciones verbales o escritas que tengan los ciudadanos relacionados con los procesos de la Institución, deben ser registradas y comunicadas al área competente para su atención oportuna y de fondo.
 - ✓ Un reporte de la información primaria y secundaria recibida y procesada al interior de la Institución, debe presentarse trimestralmente a la Dirección de Planeación y deberá ser publicado en el sitio web de la entidad.
 - ✓ El Tecnológico de Antioquia IU, rinde cuentas de su gestión y genera espacios de interacción a través de los diferentes canales disponibles, con el fin de evidenciar los avances desarrollados de acuerdo con su planeación y recibir la retroalimentación del ciudadano – cliente, para lo cual cumple con los elementos de información, diálogo e incentivos y todos los aspectos contemplados en la Ley 1757 de 2015 (*Ley de participación ciudadana*) para la promoción y protección del derecho a la participación democrática.
-



- ✓ El Tecnológico de Antioquia IU, somete a discusión de la ciudadanía a través de diversos espacios, los proyectos de regulación que emite en cumplimiento del Decreto 270 de 2017 (*Participación ciudadana*), con el fin de permitir la participación de los interesados en la toma de decisiones que les impacta o les afecta.
 - ✓ El Tecnológico de Antioquia IU, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011 (*Cero papeles*) emite y publica una Carta de Trato Digno a los usuarios y ciudadanos, especificando los derechos de los mismos y los medios dispuestos para garantizarlos efectivamente por parte de todos los servidores de la Institución.
 - ✓ Anualmente, se realiza mínimo una medición de satisfacción de la atención que se presta a los ciudadanos-clientes de la institución, cuyos resultados son insumo para la formulación e implementación de acciones de mejoramiento por parte de las diversas dependencias y servidores del TdeA.
 - ✓ Anualmente El Tecnológico de Antioquia IU, formula de manera participativa con los servidores y las partes interesadas un Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, el cual debe ser cumplido en su totalidad en sus componentes: Identificación de riesgos de corrupción, estrategia Antitrámites, rendición de cuentas, mecanismos para mejorar la atención al ciudadano y transparencia y acceso a la información pública.
 - ✓ Los ciudadanos y partes interesadas deben encontrarse debidamente caracterizados por parte de la institución, a fin de tener en cuenta sus necesidades, intereses, expectativas y preferencias al momento de presentarles la oferta de servicios, de tal manera que éstos sean brindados de manera estratégica, para responder satisfactoriamente a sus inquietudes, sugerencias, observaciones y lograr su participación activa e incluyente.
 - ✓ El Tecnológico de Antioquia IU promueve el lenguaje claro y comprensible como una estrategia para garantizar la claridad, utilidad, accesibilidad, oportunidad y coherencia de la información que se le ofrece a los ciudadanos, de manera que tengan certeza sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en las que podrán solucionar sus inquietudes y gestionar sus trámites y servicios, en coherencia con la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio al Ciudadano (*Conpes 3785 de 2013*).
 - ✓ Los servidores públicos del Tecnológico de Antioquia IU reciben formación y retroalimentación en relación con la atención al ciudadano, con el fin de fortalecer sus competencias y vocación hacia el servicio, haciendo énfasis en la normatividad vigente y el deber de ser proactivo en la atención y suministro de información a los ciudadanos y partes interesadas.
 - ✓ El Tecnológico de Antioquia IU acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, el Departamento Administrativo de la Función
-



Pública y demás lineamientos de Gobierno nacional, encaminados a fortalecer el servicio al ciudadano y a partes interesadas.

- ✓ El Tecnológico de Antioquia IU decide actualizar la presente política de acuerdo a lo establecido por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP y se acoge las políticas, estrategias, programas, metodologías, herramientas, mecanismos y actividades definidos por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano de esta entidad.

