



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
Establecimiento Público de Educación Superior

RESOLUCIÓN NÚMERO **250** DE

(**14 JUL 2016**)

Por la cual se crea el Manual de Atención al Ciudadano

EL RECTOR DE LA ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL,

En ejercicio de sus facultades legales y estatutarias y en especial de las conferidas en el artículo 78 de la Ley 489 de 1998, y por el literal m) del artículo 24, del Acuerdo 05 de 2013 Estatuto General", y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución política en su artículo 270, determina que la ley organizara las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados

Que con el fin de garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública, conforme a los principios de la información completa, clara y consistente, con altos niveles de calidad, oportunidades en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

Que la Ley 1474 de 2011 dispone en su artículo 76 que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que la oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

Que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. Entre otras disposiciones.

Que el Decreto 2641 de 2012, reglamentó los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011 y señaló la metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y atención al ciudadano la cual se efectuara mediante el documento "Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano" publicado por la Secretaría de Transparencia de la Presidencia de la Republica.

Que mediante la Ley 1712 de 2014 se creó la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional, definiendo entre otros aspectos la disponibilidad de la información, la información mínima respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento de las entidades del Estado.

Que según lo anterior se hace necesario crear el Manual de Atención al Ciudadano, como instrumento, dentro de la formulación e implementación, de las estrategias de atención al ciudadano de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC.

Continuación "Resolución Por la cual se crea el Manual de Atención al Ciudadano."

Pág. -2-

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

Artículo 1.- Crear el Manual de Atención al Ciudadano, como herramienta de gestión

Artículo 2.- Se adjunta el respectivo documento, el cual hace parte integral de la presente Resolución.

Artículo 3.- Comunicar a través de la página web de la institución el contenido de la presente Resolución y el documento del Manual de Atención al Ciudadano.

Artículo 4.- La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Bogotá D.C., a los 14 JUL 2016

EL RECTOR.

HNO. JOSÉ GREGORIO CONTRERAS FERNÁNDEZ

Proyecto: Darío Alexander Sánchez Urrego, Profesional Especializado
Aprobó: Alejandro Patiño Vargas, Secretario General