

**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.

