

RESOLUCIÓN RECTORAL No. 1104

22 de septiembre de 2022

“Por la cual se adopta la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia – IU. Digital, en el marco de la consolidación del Modelo Integrado de Planeación Gestión”

EL RECTOR DE LA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA DIGITAL DE ANTIOQUIA,

En uso de sus atribuciones constitucionales, legales, reglamentarias y estatutarias, principalmente las establecidas en el artículo 2 de la Constitución Política de 1991 y las fijadas por las Leyes 1712 de 2014 y 1757 de 2015; actuando en virtud de lo establecido en el literal j) del artículo 39 del Acuerdo Directivo No. 087 de 2021, amparado en las demás normas concordantes vigentes adscritas a nuestro ordenamiento jurídico, y,

CONSIDERANDO:

1. Que la Constitución Política de 1991 se dispuso en el artículo 2 los fines esenciales del Estado donde se busca servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
2. Que en el artículo 2 de la Ley 1757 de 2015, se establecen las medidas necesarias para promover la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten. En igual sentido, el artículo 4 de la Ley 1712 de 2014 indica que toda persona tiene derecho a conocer y acceder a la información pública. Por tanto, es necesario establecer los lineamientos institucionales para la atención a la ciudadanía.
3. Que mediante Resolución Rectoral No. 115 de 2019, se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en la Institución Universitaria Digital de Antioquia, como marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de la entidad, con el fin de generar resultados para el cumplimiento de la misión Institucional.
4. Que en sesión No. 05 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, llevada a cabo el 25 de agosto de 2022, se estudiaron y aprobaron la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano.
5. Que, por lo anterior, se hace necesario adoptar la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. Adoptar la Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia como instrumentos que soportan en forma técnica y objetiva el compromiso de la Institución Universitaria frente al cumplimiento de los objetivos Institucionales.

ARTÍCULO 2. La Política de Atención al Ciudadano y el Protocolo de Atención al Ciudadano, se encuentran enmarcadas en las Leyes 1712 de 2014 y 1757 de 2015 y en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

ARTÍCULO 3. Los Objetivos generales y específicos de la Política de Atención al Ciudadano son:

General:

Consolidar las competencias de la Institución Universitaria Digital de Antioquia a través del mejoramiento y optimización de sus procesos y procedimientos, mejorando el relacionamiento de la ciudadanía con la Institución de manera eficiente y eficaz.

Específicos:

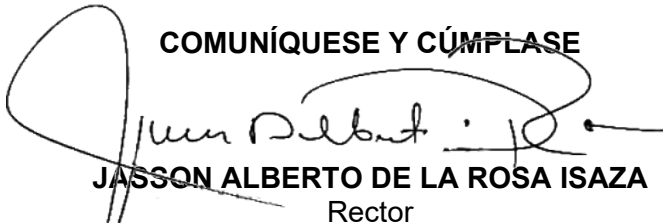
- a. Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de las personas a sus derechos en los escenarios de relacionamiento con la Institución Universitaria, bajo los principios de eficiencia y oportunidad, efectividad, calidad, información completa y clara, transparencia, buena fe, consistencia, ajuste a las necesidades, realidades y expectativas y colaboración-información/servicios compartidos, teniendo presente las necesidades y expectativas del usuario de la Institución.
- b. Atender el requerimiento de las personas, que inicia con el ingreso de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, felicitaciones y denuncias -PQRSFD-, a través de los diferentes canales de atención que la Institución ofrece, para posteriormente direccionarlos y dar una respuesta a las personas con su respectiva aplicación de mejora.
- c. Generar en las personas una experiencia de satisfacción de cara a la atención, servicio o información recibida por parte de la Institución Universitaria Digital de Antioquia.

ARTÍCULO 4. La Política de Atención al Ciudadano en la Institución Universitaria Digital de Antioquia tendrá el siguiente alcance:

El presente documento aplicará a la Institución Universitaria Digital de Antioquia en todos sus procesos, sus funciones y/o actividades; está dirigido a todos los funcionarios, contratistas y demás colaboradores de la Institución, asimismo, a las personas e interesados en general que interactúen con la Entidad. La aplicación del presente documento es de carácter obligatorio y de manera permanente en todos los ámbitos institucionales, tanto en la ejecución de los procesos y procedimientos, como al momento de ofrecer los servicios que presta la Institución Universitaria, es decir, en todas las relaciones que se desarrollen con los ciudadanos y sus grupos de valor, iniciando con la identificación de sus necesidades y terminando en los planes de mejoramiento.

ARTÍCULO 5. De la presente Resolución Rectoral hacen parte integra los documentos técnicos denominados: “Política de Atención al Ciudadano de la Institución Universitaria Digital de Antioquia”, el cual consta de 22 folios y “Protocolo de Atención al Ciudadano”, el cual consta de 16 folios.

ARTÍCULO 6. La presente Resolución Rectoral rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las que le sean contrarias.



COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

JASSON ALBERTO DE LA ROSA ISAZA

Rector

Acción	Nombre	Fecha
Proyectó y Elaboró:	Santiago Ramírez Cardona	15/09/2022
Revisó:	María Teresa Aristizabal Naranjo	15/09/2022
Revisó:	Camilo Alexander Hurtado Castaño	22/09/2022
Revisó y Aprobó:	Leonardo Fabio Marulanda Londoño	22/09/2022
Revisó y Aprobó:	Jessica Andrea Agudelo Vélez	22/09/2022
Los anteriores, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad presentamos para firma.		