



**RESOLUCIÓN 639**  
(06 de junio de 2019)

**POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA EL PROTOCOLO DE SERVICIO EN ATENCIÓN  
A LA CIUDADANÍA DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE  
ROLDANILLO, VALLE - INTEP**

EL RECTOR DEL INSTITUTO DE EDUCACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE ROLDANILLO, VALLE – INTEP, en ejercicio de las facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el Estatuto Interno y,

**CONSIDERANDO**

Que el decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, para el orden nacional e hizo extensiva su implementación diferencial a las entidades territoriales, como un marco de referencia diseñado para que las entidades ejecuten y hagan seguimiento a su gestión en beneficio del ciudadano.

Que teniendo en cuenta la estrategia y la política pública de Gobierno Digital establecida por el Gobierno Nacional con el fin de contribuir a la transparencia en la gestión estatal y la apertura de espacios de participación para los grupos de valor, propiciándoles un gobierno más cercano y eficiente, se hace necesario estandarizar la atención al ciudadano con el fin de darle a conocer los centros y canales de atención.

Que de igual manera el modelo de Gobierno Digital aparte de desarrollar la implementación de un modelo de tecnología adecuado implica para las entidades la alineación de actividades con otros temas esenciales de la gestión pública en Colombia, como lo son las políticas de: Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio al ciudadano, Participación ciudadana en la gestión pública, Gestión Documental entre otras. Es así como la política de servicio en atención a la ciudadanía y la política interna para el trámite de las SQRDP permite dar cumplimiento a esta materia.

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la Constitución Política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas ante autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución de las mismas.

Que el numeral 20 del artículo 38 en el capítulo II de la ley 1952 de 2019 (Código único Disciplinario) dispuso como deber de todo servidor público “Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad” apuntando así al protocolo de servicio en atención a la ciudadanía que nos regirá a partir de su publicación.

Que el inciso primero del artículo 76 de la ley 1474 de 2011, establece, en toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de resolver las peticiones, quejas, reclamos y denuncias que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.

Que de conformidad con el artículo primero de la ley 1755 de 2015, es un deber de la entidad reglamentar la tramitación interna de las peticiones que le corresponda responder y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo.

Que los artículos 12 y 13 del Decreto 019 de 2012 (anti trámite) dispusieron la atención especial que debe brindarse a cada persona por su condición particular.

*Comprometidos con la Excelencia*



## Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle - INTEP

Establecimiento Público Departamental  
Nit. 891.902.811-0

Resolución 639 del 06 de junio de 2019

2

Que, de conformidad con lo expuesto, es necesario expedir la política interna del trámite para peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con su respectivo protocolo.

### RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el protocolo de servicio en atención a la ciudadanía en el Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP, el cual se anexa a presente Resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: la vigencia del protocolo de servicio en atención a la ciudadanía tendrá vigencia a partir de la publicación de esta resolución.

ARTÍCULO TERCERO: Para dar cumplimiento a lo dispuesto en la normatividad referenciada, el presente protocolo será comunicado a todo el personal del Instituto de Educación Técnica Profesional de Roldanillo, Valle – INTEP y publicado en la página web de la institución.

### COMUNÍQUESE Y CUMPLASE

Dada en Roldanillo, el 06 de junio de 2019

  
GERMÁN COLONIA ALCALDE  
Rector

*Comprometidos con la Excelencia*

Carrera 7 N° 10-20 PBX (57-2) 229 8586 Ext. 101 Roldanillo, Valle del Cauca Colombia  
www.intep.edu.co - e-mail: rectoria@intep.edu.co