

RESOLUCIÓN No 836 (diciembre 19 de 2023)

“Por medio del cual se crea el Comité de Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida”

El Rector del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, nombrado mediante el Acuerdo No 299 del 01 de noviembre de 2022 y acta de posesión del 20 de enero de 2023, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas en el artículo 22º del Estatuto General, y

CONSIDERANDO

1. Que, el Decreto 1499 de 2017 reglamentó en el alcance del Sistema de Gestión las dimensiones y políticas de Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG con ámbito de aplicación a los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público, en las cuales está el Tecnológico de Artes Débora Arango como establecimiento público del Municipio de Envigado.
2. Que, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG contempla en la tercera dimensión “Gestión con Valores para Resultados” cuyo propósito de esta dimensión es permitirle a la entidad realizar las actividades que la conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, para lo cual deberán tenerse en cuenta los lineamientos de las Políticas de Servicio al ciudadano, Política de Rendición cuentas, Política de Racionalización de trámites y Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública.
3. Que, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG contempla en la quinta dimensión “Información y Comunicación” con el propósito de garantizar un adecuado flujo de información interna y externa con canales de comunicación acordes con las capacidades institucionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, fomentando la eficiencia, la eficacia, la calidad y la transparencia en la gestión pública, para lo cual deberá tenerse en cuenta los lineamientos de la Política de transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción.
4. Que, en cumplimiento de Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 y en concordancia las disposiciones de los artículos 3º, 6º y 75 de la Ley 617 del 2000, se creará el Comité de Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, teniendo en cuenta que por disponibilidad de recursos financieros y humanos no es posible crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de

las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o *aquellas que las desarrollen*, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo.

5. Que, el Plan estratégico de la Institución 2020 – 2023 “Juntos por la Acreditación” desde lo establecido en los ejes estratégicos el desarrollo organizacional con responsabilidad y transparencia y el posicionamiento institucional, se debe crear una instancia de gobierno interdisciplinario que permita el efectivo relacionamiento Estado -Ciudadanía, en cumplimiento de los fines del Estado en los artículos 1º, 2º y 209 de nuestra Constitución Política.
6. Que, de conformidad a lo establecido en el plan de transición de la Redefinición Institucional, se aprobó un cambio en la identidad, razón social e imagen de la Institución, que requiere esfuerzos adicionales para fortalecer las políticas con el relacionamiento con el ciudadano y las estrategias a desarrollar para el cumplimiento de las mismas.
7. Que, de acuerdo a lo mencionado, es necesario crear y reglamentar el Comité de Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida.

En mérito de lo expuesto se,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Crear el Comité de Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, cuyo objetivo principal es mejorar la interacción entre el gobierno y los ciudadanos, promoviendo una comunicación eficiente, accesible y transparente, facilitando la participación activa de los ciudadanos en los asuntos gubernamentales y garantizando la prestación de servicios públicos de calidad, a través del manejo de las políticas:

- a) Políticas de Servicio al ciudadano
- b) Política de Rendición cuentas
- c) Política de Racionalización de trámites
- d) Política de Participación Ciudadana en la Gestión Pública
- e) Política de Transparencia y acceso a la información

PARÁGRAFO 1º. El Comité de Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, busca mejorar la experiencia de los ciudadanos en su interacción con el gobierno, fomentando la participación ciudadana, la transparencia y la eficiencia en la gestión pública.

ARTÍCULO SEGUNDO: El Comité de Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, estará conformado por un representante de cada Proceso Estratégico, un representante de un proceso Misional, cinco representantes de los procesos de Soporte, un representante de

Mejoramiento Continuo, un representante de Evaluación y Control, y la Secretaría General.

- a) Direccionamiento y Planeación Institucional (*preside*)
- b) Posicionamiento Institucional Comunicaciones y Mercadeo (*secretaría técnica*)
- c) Gestión Humana
- d) Dirección Técnica de Extensión y proyección social
- e) Recursos Tecnológicos e informáticos
- f) Admisiones y Registro
- g) Tesorería
- h) Vicerrectoría Administrativa y Financiera
- i) Bienestar Institucional (*secretaría técnica*)
- j) Mejoramiento Continuo (*secretaría técnica*)
- k) Evaluación y Control (*con voz y sin voto*)
- l) Secretaría General

PARÁGRAFO 1º. A las sesiones del Comité de Relacionamiento con el Ciudadano, podrán asistir funcionarios previa invitación y cuando vayan a ser tratados temas de su competencia.

PARÁGRAFO 2º. A las sesiones del Comité de Relacionamiento con el Ciudadano, podrán asistir eventualmente, y previa invitación, los representantes de los Grupos de Interés, y de las Veedurías Ciudadanas.

PARÁGRAFO 3º. El representante de Evaluación y Control integrará el Comité de Relacionamiento con el Ciudadano con voz en cuanto a emitir opiniones o recomendaciones refrendadas, en cumplimiento del parágrafo del artículo 12 de la ley 83 de 1993. Sin embargo, no tendrá voto en las decisiones tomadas.

PARÁGRAFO 4º. Teniendo en cuenta que en la Institución está conformado el Comité de Comunicaciones y Posicionamiento Institucional, se gestionará un interrelacionamiento entre ambos comités, que permita el fortalecimiento de las comunicaciones de cara al ciudadano.

ARTÍCULO TERCERO: FUNCIONES DEL COMITÉ. Corresponde al Comité Relacionamiento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, las siguientes funciones:

- a) Velar para que en la Institución se brinde una atención y servicio de manera amigable y eficiente a los ciudadanos que requieren información, asistencia o servicios del gobierno, agilizando trámites y resolviendo consultas de manera oportuna.
- b) Garantizar que los ciudadanos puedan acceder fácilmente a información relevante sobre políticas, programas, trámites y servicios gubernamentales.
- c) Ofrecer una vía para que los ciudadanos presenten quejas, sugerencias y comentarios sobre los servicios y la gestión gubernamental, asegurando que sus voces sean escuchadas.

- d) Fomentar la promoción y participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y la formulación de políticas, a través de consultas públicas, foros y otros mecanismos de participación.
- e) Coordinar y llevar a cabo la gestión de consultas públicas en temas relevantes para recoger la opinión de los ciudadanos y utilizarlas en la toma de decisiones.
- f) Vigilar que los canales de retroalimentación ciudadana posibiliten la evaluación de la satisfacción respecto a los servicios gubernamentales, con el propósito de detectar y mejorar áreas que requieran atención.
- g) Trabajar en la divulgación de información sobre el funcionamiento del gobierno y la administración pública, aumentando la transparencia y la confianza ciudadana.
- h) Recomendar programas de capacitación y sensibilización para los funcionarios públicos sobre la importancia del servicio al ciudadano y la atención de calidad, proporcionando herramientas que puedan manejar de manera efectiva las consultas y preocupaciones de los ciudadanos, y brindar un servicio al cliente de calidad.
- i) Propender que se implementen plataformas en línea, líneas telefónicas y otros canales de comunicación para facilitar la interacción entre los ciudadanos y el gobierno.
- j) Medir y evaluar la calidad y satisfacción de los ciudadanos con los servicios gubernamentales, y utilizar esta retroalimentación para mejorar continuamente la calidad del servicio, a través de informes periódicos sobre el trabajo realizado, incluyendo el número y tipos de consultas recibidas, tiempo de respuesta, resultados y áreas de mejora identificadas.

ARTÍCULO CUARTO: El Comité de Relacionamento con el Ciudadano del Tecnológico de Artes Débora Arango Institución Redefinida, sesionará ordinariamente cada dos (2) mes, y extraordinariamente cuando así se determine y sea convocado por el (la) Secretario (a) Técnico(a).

PARÁGRAFO 1º. La Secretaría Técnica del Comité de Relacionamento con el Ciudadano, estará a cargo de Posicionamiento Institucional Comunicaciones y Mercadeo, Bienestar Institucional y Mejoramiento Continuo.

PARÁGRAFO 2º. Se levantará acta bimestral con el contenido consolidado de cada una de las sesiones, la cual será elaborada por la Secretaría técnica.

ARTÍCULO QUINTO. La presidencia del Comité de Relacionamento con el Ciudadano estará a cargo de Direccionamiento y planeación, y tendrá las siguientes funciones:

- a) Definir el orden del día
- b) Determinar la convocatoria para la realización de sesiones ordinarias y extraordinarias del Comité.
- c) Presidir las reuniones y moderar la intervención de los miembros.
- d) Firmar las actas del Comité, conjuntamente con el Secretario Técnico de la reunión.
- e) Designar funciones, responsabilidades o tareas a los miembros del Comité.
- f) Asignar funciones al Comité de Relacionamento con el Ciudadano en caso de ser requeridas.

g) Guardar las actas y el archivo del Comité.

ARTÍCULO SEXTO: Las funciones de la Secretaría Técnica del Comité son:

- a) Citar al Comité a sesiones ordinarias y extraordinarias de acuerdo a lo establecido por la Presidencia, a solicitud de uno de los miembros o cuando lo considere pertinente.
- b) Invitar a sesiones a las personas que le indique el Comité o Presidente.
- c) Realizar las actas del Comité.
- d) Verificar la ejecución de las tareas aprobadas y asignadas en el Comité, recomendando los ajustes necesarios cuando haya lugar.
- e) Establecer los mecanismos de comunicación e información permanente entre las diferentes dependencias de la Institución y el Comité.
- f) Las demás que le asigne el Comité.

PARÁGRAFO 1°. La Secretaría Técnica del Comité, se turnará para realizar las actas resultantes de las reuniones del comité y coordinará de manera colaborativa la verificación y ejecución de las tareas y pendientes, asegurándose de dar el seguimiento adecuado para garantizar su cumplimiento.

ARTÍCULO SÉPTIMO. La presente resolución rige a partir de la fecha de aprobación.

Dada en Envigado, a los diecinueve (19) días del mes de diciembre del año dos mil veintitrés (2023).

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

“Firmado en Original”

JUAN CARLOS MEJÍA GIRALDO
Rector

| Elaboró: “Firmado en Original” | Revisó: “Firmado en Original” |
|--|---|
| Nombre: Mauricio Alexander Villa Mazo Cargo: Director Técnico de Planeación | Nombre: Ana María Posada Durango Cargo: Jefe de Oficina Asesora Jurídica |

“Los aquí firmantes manifestamos que hemos leído y revisado el contenido que obra en el documento, el cual se encuentra ajustado a la ley, por lo que se presenta para la firma del Rector de la Institución”