

RESOLUCIÓN DE GERENCIA No. 0580

(23 AGU 2018)

*“Por la cual se adopta el MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en el Instituto de
Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué “INFIBAGUE”.*

La **GERENTE GENERAL**, en uso de sus atribuciones constitucionales, legales y Estatutarias contenidas en el numeral 6 del artículo décimo segundo del Decreto 0183 de 2001 modificado parcialmente por el Acuerdo 003 de 2018 y en especial las conferidas en la Ley 594 de 2000 y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia, al tenor de su Artículo 2, menciona los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; y su Artículo 20 (Libertad de expresión) al mencionar que toda persona tiene derecho a informar y recibir información veraz e imparcial.

Que el Decreto 2623 del 13 de julio de 2009, “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano” define el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano como el conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas, encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la administración pública.

Que el *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué “INFIBAGUE”*, en sesión ordinaria del 13 de junio de 2018 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño, aprobó el Manual de Atención al Ciudadano, determinando las pautas que deben seguir todos los servidores públicos del Instituto comprometidos con el servicio y la atención a ciudadanos, sean estos particulares o usuarios internos propios de la misma entidad.

Que el Acuerdo 060 de 2001 expedido por el Archivo General de la Nación, establece que para la adecuada prestación de los servicios ofrecidos por las Unidades de Correspondencia de la entidades públicas y privadas que cumplen funciones públicas (como es el caso de INFIBAGUE), es necesario establecer pautas que hagan efectivo su cumplimiento bajo los principios que rigen la Administración Pública.

Que teniendo en cuenta los parámetros fijados por el Instituto, se hace necesario adoptar el “Manual de Atención al Ciudadano”, con el objetivo de brindar lineamientos claros, prácticos y específicos que contribuyan a la gestión realizada por el Proceso de Atención al Ciudadano a cargo de la Dirección Administrativa y Comercial.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,



por **IBAGUÉ** con todo el corazón

CLL. 60 CON CRA. 5ª EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA TELEFONO: 2746888 - 2786888 - 2747444 FAX: 2746410
E-MAIL: correspondencia@infibague.gov.co WEB: www.infibague.gov.co IBAGUÉ – TOLIMA



RESOLUCIÓN DE GERENCIA No.

0580

(23 AGO 2018)

*“Por la cual se adopta el MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO en el Instituto de
Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué “INFIBAGUE”.*

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN. Adóptese en el *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ*, el **“MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO”** Código MAN-AC-001, integrándolo al Sistema Integrado de Gestión en el marco del modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG.

ARTÍCULO SEGUNDO: ÁMBITO DE APLICACIÓN. La presente Resolución será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas y pasantes al servicio del *Instituto de Financiamiento, Promoción y Desarrollo de Ibagué - INFIBAGUÉ*.

ARTÍCULO TERCERO. RESPONSABILIDADES. Socialícese, coordínese y hágase el seguimiento de la Gestión Documental, a través del Grupo de Gestión Humana y Documental de INFIBAGUE.

ARTÍCULO CUARTO. CONTROL DE REVISIÓN. Teniendo en cuenta que el presente documento se elaboró en forma concertada, y en concordancia con la normatividad legal vigente, puede estar sujeto a modificaciones futuras debido al Mejoramiento Continuo de los procesos del Sistema Integrado de Gestión INTEGRAL.

ARTÍCULO QUINTO. COMUNICACIÓN. Para efectos de publicidad, el Manual adoptado mediante el presente acto administrativo, será publicado en la página Web de INFIBAGUE, de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.

ARTÍCULO SEXTO. DEROGATORIAS Y VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Ibagué, 23 AGO 2018


YOLANDA CORZO CANDIA
Gerente General

Revisó: Angélica Alexandra Osorio Solano — Secretaria General
Revisó: Erlene Lozano Fernández, Directora Administrativa y Comercial
Revisó: Liliana Inés Lamprea Arroyo, Asesor Externo
Proyectó: Claudia T. Solano de A. Asesor Externo



por **IBAGUÉ** con todo el corazón

CLL. 60 CON CRA. 5ª EDIF. CAMI NORTE B/ LA FLORESTA TELEFONO: 2746888 - 2786888 - 2747444 FAX: 2746410
E-MAIL: correspondencia@infibague.gov.co WEB: www.infibague.gov.co IBAGUE – TOLIMA

