	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-FR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	5/12/2008
	RESOLUCION	PAGINA	1 de 2



INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER DE PAMPLONA
RESOLUCION N° 204 DE 2013
(JUNIO 17)

“Por la cual se adopta el Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona”

EL RECTOR DEL INSTITUTO SUPERIOR DE EDUCACIÓN RURAL ISER DE PAMPLONA

En uso de su facultades legales, en especial las que le confiere el acuerdo número 010 del 2 de diciembre de 1993, y


CONSIDERANDO

Que, el Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y que se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que, la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo establece en el artículo 7°, los deberes de las autoridades en la Atención al Público, así: “Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. *Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
2. *Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
3. *Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
4. *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.*
5. *Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.*
6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.*
7. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
8. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
9. *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*

Elaborado por: Jose Gustavo Quintero Guio	Revisado por: Grupo Operativo SIG	Aprobado por: Grupo Directivo
Cargo Rector	Cargo:	Cargo:
Fecha: 14 de noviembre de 2008	Fecha: 5 de diciembre de 2008	Fecha: 5 de diciembre 2008

	MANUAL DE MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS	CODIGO	MPE1-PR-01
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	VERSIÓN	00
	DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	FECHA	5/12/2008
	PROYECCIÓN Y EMISIÓN ACTOS ADMINISTRATIVOS	PAGINA	2 de 2

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos”.

Que, las Instituciones Públicas deben comprometerse con los Usuarios y/o Clientes a prestar un servicio equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, garantizando de este modo el cumplimiento de sus derechos.

Que, el Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión, estableció en su Plan de Trabajo, la formulación del Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente

Que, el documento Manual de Atención al Usuario y/o Cliente, fue sometido a estudio previo y se realizaron los ajustes correspondientes en sesión del Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión del catorce (14) de Junio de dos mil trece (2013), según consta en el Acta No. 006 de la misma fecha.

Que, en el Manual de Atención al Usuario y/o Cliente se establecen estrategias y herramientas para fortalecer la calidad de la atención a los Usuarios y/o Clientes tanto internos como externos para brindar información pronta, oportuna y de calidad.

Que, por lo expuesto es necesario aprobar y adoptar el Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona.

Que, por lo expuesto,

RESUELVE

ARTICULO PRIMERO. Aprobar y adoptar el Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona, el cual se anexa a la presente resolución y forma parte constitutiva de la misma.

ARTICULO SEGUNDO. Las revisiones, modificaciones y actualización del Manual de Atención y Servicio al Usuario y/o Cliente deberán realizarse cada dos años y solo podrán ser adoptadas por el Rector del Instituto Superior de Educación Rural ISER de Pamplona cuando previamente se surtan los trámites de revisión por el Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión.

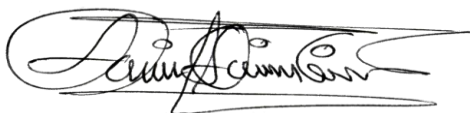
Parágrafo: Cuando existan circunstancias que justifiquen que las revisiones, modificaciones y/o actualizaciones del documento se realicen en un tiempo menor a dos años, las mismas pueden adelantarse por el Grupo Operativo del Sistema Integrado de Gestión e igualmente de existir cambios se deben adoptar mediante acto administrativo.

ARTÍCULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Pamplona, a los diecisiete (17) días del mes de Junio de dos mil trece (2013).

El Rector,



JOSE GUSTAVO QUINTERO GUIO