



RESOLUCIÓN No. 063 -DE 2018

"Por medio de la cual se adopta el Manual de Atención al Ciudadano de Teveandina Ltda."

La Gerencia del Canal Regional de televisión, TEVEANDINA LTDA, en ejercicio de sus atribuciones legales y en especial las contenidas en el artículo 28 de los estatutos, y

CONSIDERANDO

Que, de conformidad con lo establecido constitucionalmente, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

Adicionalmente, el Artículo 23 de la Constitución política de 1991, indica que "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución" de esta forma el derecho de petición consagrado en el ordenamiento jurídico como derecho de carácter fundamental implica la facultad de poder presentar solicitud respetuosa de persona natural o jurídica, pública o privada, nacionalidad y sin distinción de sexo.

Que para Teveandina Ltda. la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos debe brindarse bajo calidad y protocolos de servicio adecuados, dirigidos a optimizar los recursos, la capacidad de respuesta y mejora en la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan bajo parámetros incluyentes.

Que, con el objetivo de brindar una mejora continua en el servicio de atención al ciudadano, se ha implementado el Manual de Atención al Ciudadano, dirigido a los funcionarios y contratistas de Teveandina Ltda., con el fin de estipular los mecanismos adecuados para estandarizar el servicio a los ciudadanos y buscando generar con este una estrategia de apoyo de servicio al ciudadano con una comunicación asertiva para tener una buena interlocución con la ciudadanía.

Que teniendo en cuenta lo expuesto, el día 18 de junio de 2018, fue aprobado por el Comité de Desarrollo Administrativo el Manual de Atención al Ciudadano de la entidad, el cual se prevé adoptar mediante el presente acto administrativo.

En mérito de lo anterior,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Adoptar, incluir al repositorio de documentos del sistema de gestión de calidad e implementar el Manual de Atención al Ciudadano de Teveandina Ltda.

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

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C. a los

22 JUN. 2018

CATALINA CEBALLOS CARRIAZO
Gerente