



RESOLUCIÓN No.071 DE 2021

"Por medio de la cual se actualiza el Manual de Servicio al Ciudadano de Teveandina Ltda., Canal Trece adoptado en esta entidad mediante la Resolución 063 de 2018."

LA GERENTE DEL CANAL REGIONAL DE TELEVISION TEVEANDINA LTDA.,

En ejercicio de sus atribuciones legales y estatutarias, en especial las conferidas en el numeral 11 del artículo 28 de los Estatutos Internos del Canal, demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política en su artículo 2 establece que *"Son fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación"*.

Por su parte, el artículo 123 de la Carta Política manifiesta que *"Son servidores públicos los miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios. Los servidores públicos están al servicio del Estado y de la comunidad; ejercerán sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento. La ley determinará el régimen aplicable a los particulares que temporalmente desempeñen funciones públicas y regulará su ejercicio."*

Que el artículo 23 de la Constitución Política, reglamentado por la Ley 1755 de 2015 establece que *"Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos. El ejercicio del derecho de petición es gratuito y puede realizarse sin necesidad de representación a través de abogado, o de persona mayor cuando se trate de menores en relación a las entidades dedicadas a su protección o formación."*

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 expresa que *"La función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política."*

Que el artículo 1º del Decreto 2623 de 2009 creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano –SNSC– como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden



Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

A su vez, el artículo 5° de la norma previamente citada, estipuló como objetivos del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, *fomentar el fortalecimiento institucional de las entidades y dependencias encargadas del servicio al ciudadano, mediante la expedición de lineamientos y políticas de mejoramiento y la generación de herramientas de asistencia técnica para aumentar la calidad del servicio que prestan, así como fortalecer los canales de atención al ciudadano en las entidades públicas.*

Que un adecuado servicio al ciudadano representa un trato amable, respetuoso y humano. Situación que conlleva a la implementación y adopción de un Manual, que busque garantizar el respeto por sus derechos y así mismo facilite el acceso a los canales de comunicación a través de los cuales podrán presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD.

Que, en consideración de lo expuesto el Comité de Desarrollo Administrativo del Canal, mediante sesión del 18 de junio de 2018, aprobó la adopción del del Manual de servicio al Ciudadano, el cual fue adoptado a través de la Resolución No. 063 de 2018.

Que, se hace necesario actualizar el Manual anteriormente mencionado, el cual debe estar acorde a la normatividad vigente que al respecto ha sido proferida en materia de Servicio al Ciudadano. Así mismo, es importante la incorporación de protocolos y canales de comunicación que permiten la adecuada interacción entre la ciudadanía y nuestros colaboradores, en el marco de la implementación del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano de esa entidad.

Que, debido a lo anterior, el pasado 28 de abril se llevó a cabo el Comité Institucional de Control Interno y Directivo, a través del cual los miembros que lo componen aprobaron por unanimidad la actualización del Manual de Servicio al ciudadano del Canal.

Que con la finalidad de que el mismo produzca sus efectos, el mismo se adoptará mediante el presente acto administrativo.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. - Actualizar el Manual de atención al ciudadano del Canal Regional de Televisión Teveandina Ltda. – Canal Trece, cuyo objeto es *"Establecer los procesos, procedimientos y protocolos de servicio al ciudadano, que permitan a los colaboradores de Teveandina Ltda., brindar a la ciudadanía una atención clara y oportuna en las PQRSD recibidas en la entidad por sus diferentes medios de atención, lo anterior, con la finalidad de ofrecer un servicio de calidad y fortalecer la imagen institucional, para ello, será indispensable el mejoramiento continuo de la entidad de acuerdo con la percepción de los niveles de satisfacción del ciudadano por el servicio prestado."*



PARÁGRAFO. – Desde el proceso de Planeación se deberá proceder a realizar inclusión y actualización en el repositorio de documentos de la entidad.

ARTICULO SEGUNDO. - Campo de aplicación. Los lineamientos que se adoptan en el Manual de atención al ciudadano del Canal, deberán ser aplicados por cada una de las áreas y procesos de la entidad.

ARTÍCULO TERCERO. - Divulgación. La Dirección Jurídica y Administrativa de la mano de la Coordinación de comunicaciones, se encargarán de divulgar y socializar en todas las áreas de la entidad lo atinente al manejo de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes. Así mismo, el Manual adoptado en la presente resolución será publicado en la página web del Canal.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá, D.C., a los 14 días del mes de mayo de 2021.

GINA ALEJANDRA
ALBARRACIN
BARRERA

Firmado digitalmente por
GINA ALEJANDRA
ALBARRACIN BARRERA
Fecha: 2021.05.14 14:12:43
-05'00'

GINA ALEJANDRA ALBARRACÍN BARRERA
Gerente

Proyectó: Nohora Suárez González - Contratista DJA
Proyectó y revisó: Katherine Gómez – Contratista DJA
Revisó: María Fernanda Carillo – Dir. Jurídica y Administrativa
Aprobó: Comité Institucional de Control Interno y Directivo – Sesión del 28 de abril de 2021