 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 1 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

2020

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 2 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

Tabla de contenido


	Pág.
INTRODUCCIÓN.....	5
OBJETIVO.....	6
ALCANCE.....	6
CAPITULO I.....	6
1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	6
2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	6
2.1 Respeto.....	6
2.2 Confiabilidad.....	7
2.3 Amabilidad.....	7
2.4 Oportunidad.....	7
2.5 Efectividad.....	7
2.6 Igualdad.....	7
3. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?.....	7
3.1 Amabilidad y Cortesía:.....	7
3.2 Sensibilidad:.....	8
3.3 Comprensión:.....	8
3.4 Dinamismo:.....	8
3.5 Persuasión:.....	8
3.6 Autocontrol:.....	8
3.7 Credibilidad:.....	8
3.8 Capacidad para escuchar:.....	8
3.9 Capacidad para asesorar y orientar:.....	9
3.10 Profesionalismo:.....	9
4. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS.....	9
5. IMAGEN CORPORATIVA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	9

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---


 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 3 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

CAPITULO II.....	10
6. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO	10
6.1 CONCEPTO DE PROTOCOLO	10
6.1.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO	10
6.1.2 Apertura:	10
6.1.3 Análisis y comprensión:.....	10
6.1.4 Intervención y solución:.....	10
6.2 CLASES DE PROTOCOLOS	10
6.2.1 Protocolo de atención para recepcionistas (Registro de Ingreso).....	10
6.2.2 Protocolo para la atención personalizada	11
6.2.3 Protocolo para atención a personas con discapacidad física o motora... ..	12
6.2.4 Protocolo de atención preferencial	13
6.2.5 Protocolo para la atención a grupos étnicos minoritarios	16
6.2.6 Protocolo para la atención prioritaria	17
6.2.7 Protocolo para la atención de personas en situación de vulnerabilidad.. ..	17
6.2.8 Protocolo de los 10 pasos del lenguaje claro.....	17
6.2.9 Protocolo para la atención telefónica	22
6.2.10 Protocolo a Llamadas entrantes	23
6.2.11 Protocolo para atención virtual.....	23
7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	24
7.1 Encuestas de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado.....	24
8. ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	25
9. CONCEPTOS DEL TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS	25
9.1 Definiciones	25
10. ¿CÓMO SE GENERA Y TRAMITA UNA PQRSD ANTE LA ETITC?	26
10.1 Canales De Comunicación	26

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 4 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

10.2	Canal página web:.....	27
10.3	Trámite de las PQRSD	30
11	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	31
12	TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSD DE LOS CIUDADANOS: 31	
13	DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN	31
14	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	32
15	MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ESTADO	36
16	REFERENCIAS	36
17.	CONTROL DE CAMBIOS.....	37

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 5 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--


INTRODUCCIÓN

El presente Protocolo de atención al Ciudadano está dirigido a los servidores, empleados oficiales y contratistas que atienden usuarios en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la entidad.

Basados en la mejora continua de la calidad en el servicio al ciudadano, la Entidad, ha optado por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Este Protocolo pretende ser una ayuda en la formación de los servidores, contratistas y empleados oficiales para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados de protocolos, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 6 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

OBJETIVO

Establecer dentro de la serie de lineamientos sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos fundados en las acciones realizadas por los servidores de la entidad, brindando a la ciudadanía servicio con niveles de eficiencia y eficacia orientada hacia su satisfacción resaltando la gestión pública de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

ALCANCE

Se aplicará a todos los procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad, especialmente a los procesos de comunicación estratégica, y a la ciudadanía que acuda a la oficina de atención al ciudadano, a los usuarios del centro telefónico de contacto al ciudadano, usuarios que ingresan por los medios electrónicos, y a las instituciones públicas que requieran de informaciones relacionadas con la misión de la ETITC.

CAPITULO I

1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Es el conjunto de actividades internas desarrolladas que buscan satisfacer con compromiso las solicitudes, requerimientos, expectativas e inquietudes de las personas.

En la ETITC se propende porque los ciudadanos que establezcan contacto con la Institución, por cualquier canal de atención establecido, obtengan con calidez y amabilidad, la información clara, precisa, confiable y oportuna que propenda por la satisfacción positiva de los usuarios por el servicio prestado.

Los ciudadanos o interesados en los servicios de la ETITC son el eje principal de la gestión de la Institución, por lo tanto, son atendidos adecuadamente, en reconocimiento de sus derechos.


2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que un servicio al ciudadano sea verdaderamente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. Nuestros principales atributos de servicio son los siguientes, los cuales debemos poner en práctica al momento de atender a los ciudadanos:

2.1 Respeto

Los seres humanos desean ser reconocidos y valorados sí que se desconozcan nuestras diferencias, recibiendo así un trato digno como usuario.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 7 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

2.2 Confiabilidad

Que proceda de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que crean en la exactitud y objetividad de la Información que se entrega, respondiendo con transparencia y para todo lo referente con la atención al ciudadano equidad en todas las solicitudes que se reciben.

2.3 Amabilidad

Que se brinde a los ciudadanos el servicio solicitado de manera respetuosa, sincera y gentil, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

2.4 Oportunidad

Prestar un servicio de manera ágil, en el tiempo establecido y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios.

2.5 Efectividad

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios de la administración pública.

2.6 Igualdad

Prestar el servicio en igualdad de situaciones a todos los ciudadanos.

3. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?

Los ciudadanos son la razón de ser, por ende, requieren del compromiso de los servidores de atenderlos con dedicación, esfuerzo y calidad, siendo ellos los evaluadores de las acciones que se ejecutan orientadas al servicio al ciudadano, para reforzar propósitos, actitudes, habilidades y conductas adecuadas de servicio, a través, de los diferentes canales de atención para interactuar con los ciudadanos.


Los servidores públicos, con el apoyo de la administración, debemos desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

3.1 Amabilidad y Cortesía:

Estas aptitudes son imprescindibles para relacionarse con los usuarios y los ciudadanos(as) que buscan una respuesta a sus inquietudes o solicitudes.

Ser amables y corteses con los ciudadanos teniendo buenas maneras, prestando atención cuando describe cuál es el trámite o servicio que requiere resolver.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p data-bbox="217 348 467 394">Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p data-bbox="553 258 959 352">PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p data-bbox="1032 163 1317 191">CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p data-bbox="1032 218 1208 245">VERSIÓN: 03</p> <p data-bbox="1032 275 1422 302">VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p data-bbox="1032 331 1273 359">PÁGINA: 8 de 37</p> <p data-bbox="1032 388 1406 415">DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

3.2 Sensibilidad:

Demostrar la disposición y entusiasmo al momento de atender a los ciudadanos hacia la satisfacción de sus necesidades específicas, manteniendo contacto periódico (si es necesario), solicitar retroalimentación, sugerencias y garantizarles que se emprenderá la atención adecuada cuando se presente algún problema; permitiendo ver a los ciudadanos que verdaderamente son lo más importante para la institución y que somos reflexivos de su situación particular.

3.3 Comprensión:

Es una habilidad que se debe desarrollar en atención al ciudadano y al mismo tiempo ser tolerantes y pacientes al momento de interactuar con los ciudadanos, especialmente cuando afrontamos a una situación difícil o a un ciudadano molesto.

3.4 Dinamismo:

Actuar con diligencia y prontitud. Ser dinámicos cuando planteamos y/o creamos cambios en el servicio, cuando éste así lo requiera y cuando buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, respetando las políticas y normas de la Entidad, entre otros.

3.5 Persuasión:

Tener la capacidad de promover, estimular, e incluso, convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento se debe ejecutar de manera específica y no de otra, o de la razón de ser de una respuesta negativa a su petición.

3.6 Autocontrol:

Actuar con audacia al momento de tomar decisiones, reaccionando asertivamente frente a los diferentes eventos que se nos presentan cuando interactuamos con los ciudadanos.


3.7 Credibilidad:

Es fundamental desarrollarla, transmitiendo el conocimiento que tenemos de la entidad con mucha seguridad, mostrando al ciudadano que la información que se le está brindando es verídica, ya que los ciudadanos forjan su credibilidad en la Entidad, según la experiencia que hayan tenido cuando interactúan con ella directa o indirectamente.

3.8 Capacidad para escuchar:

Los ciudadanos demandan ser escuchados atentamente sobre lo que nos quieren comunicar, por lo tanto, debemos asegurarnos de haber prestado bastante atención al ciudadano para comprender lo que requieren.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 9 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	--

3.9 Capacidad para asesorar y orientar:

No solo basta conocer los trámites y servicios que presta la institución, sino saber orientar al ciudadano sobre cómo obtener respuesta a su requerimiento, cuando interactuamos directamente con ellos.

3.10 Profesionalismo:

Poseer las destrezas y conocimientos necesarios del servicio por parte de todos los servidores de la institución al momento de atender al ciudadano.

4. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

En la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central reconocemos a los ciudadanos como el eje principal de la administración, razón por la cual, debemos identificar sus expectativas cuando se dirigen a nosotros.

4.1 A los ciudadanos les guste que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Comprendamos su situación.
- Los orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución

4.2 Los ciudadanos esperan recibir:

- Una actitud amable de nuestra parte
- Comprensión
- Un trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa


5. IMAGEN CORPORATIVA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El personal que labora en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central demuestra identidad corporativa, en un mensaje singular, que pone de relieve la mayor virtud del servicio que se ofrece.

Tanto la imagen como el lema son interiorizados por los servidores bajo la concepción de prestar un buen servicio con eficiencia, eficacia y efectividad.

El lema institucional es “trabajamos con calidad”.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 10 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

CAPITULO II

6. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

6.1 CONCEPTO DE PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad que se debe alcanzar por cortesía, practicidad y diplomacia en las empresas públicas o privadas.

6.1.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO

6.1.2 Apertura:

Para iniciar una comunicación con el ciudadano, es necesario darle la bienvenida y/o contestarle de tal forma que se sienta importante.

6.1.3 Análisis y comprensión:

Es el momento en que se debe facilitar el espacio y escuchar al ciudadano para que se exprese en todos los detalles que permiten un adecuado manejo de la situación y así poder recibir y atender la solicitud o petición.

6.1.4 Intervención y solución:

Se debe promover diferentes alternativas de solución a las situaciones que se presenten.


6.2 CLASES DE PROTOCOLOS

6.2.1 Protocolo de atención para recepcionistas (Registro de Ingreso)

La persona encargada de realizar el registro de ingreso debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida. “Buenos días/tardes/noches, mi nombre es -Nombre y apellido- bienvenido a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, ¿en qué puedo servirle?”.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales.
(Nombre y apellido)
- Llamar al área o dependencia a donde se dirige el ciudadano, con el fin de solicitar el ingreso del ciudadano
- Entretanto, la recepcionista registrará al ciudadano, entregará la ficha con la que se identificará dentro de las instalaciones de la ETITC y le comunicará que debe portarla en un lugar visible.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO</p> <p>AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 11 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

- Se debe despedir con expresiones como: “tenga un buen día, tenga una buena tarde, tenga una buena noche señor (a) ha sido en un gusto atenderle, que tenga una feliz tarde, que tenga un feliz día”, una vez el ciudadano haya terminado su visita en la institución.

6.2.2 Protocolo para la atención personalizada


En el proceso de atención al ciudadano, los servidores de la ETITC, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa
- Impecable presentación personal
- Mostrar buenos modales

En el trato a los ciudadanos debemos tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estomudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- No utilice expresiones románticas como mi amor, mi vida, mi princesa etc.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---


 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO</p> <p>AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 12 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

6.2.3 Protocolo para atención a personas con discapacidad física o motora

En esta condición se encuentran las personas que presentan en forma permanente debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte de su cuerpo, alteraciones articulares o presencia de movimientos involuntarios. Las personas con alteraciones en su movilidad requieren, en algunos casos, de la ayuda de otras personas, al igual que de productos de apoyo como prótesis (piernas o brazos artificiales), prótesis, sillas de ruedas, bastones, caminadores o muletas, entre otros.

- Procure que las personas que usan muletas o sillas de ruedas las puedan dejar siempre al alcance de la mano.
- No toque ni cambie de lugar los instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón, sin antes pedir permiso o mencionarlo a la persona.
- Si la persona se encuentra en silla de ruedas, ubíquese frente a ella a corta distancia.
- Identifique la ruta adecuada para movilizarse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación de mayor duración a cinco (5) minutos con una persona que va en silla de ruedas, sitúese a la altura de sus ojos, en la medida de lo posible y sin posturas forzadas.
- Antes de empujar la silla, pregunte siempre a la persona por el manejo de la misma.
- Ayude si debe de transportar objetos.
- No se apoye en la silla de ruedas de una persona que la está utilizando, ya que es parte de su estación corporal.
- Cuando deba acompañar a la persona, camine despacio, con auxilio o no de aparatos y bastones, debe ir al ritmo de él o ella.
- Si fuese necesario un desalojo por la escalera de emergencia, el usuario de la silla de ruedas deberá ser cargado en brazos.
- Una persona con parálisis cerebral puede tener dificultades para caminar, puede hacer movimientos involuntarios con piernas y brazos, y puede presentar expresiones especíadas en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe naturalmente.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO</p> <p>AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 13 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

- Para el caso de la movilidad reducida la ETITC, posee una silla oruga salva escaleras Sherpa N902 con estándares internacionales, se encuentra disponible en la oficina de bienestar universitario y si es requerida por algún ciudadano el servidor de atención al ciudadano procederá a realizar la respectiva solicitud para atender las necesidades de los ciudadanos que requieran esta atención.

6.2.4 Protocolo de atención preferencial

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.


❖ **Adultos mayores y mujeres embarazadas**

- Una vez entran a la sala de espera, el servidor público debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos.
- La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada.

❖ **Atención a niños, niñas y adolescentes**

- Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular. En caso de atención presencial:
- Tienen prelación en el turno sobre los demás ciudadanos.
- Si lo hay, debe seguirse el guion protocolo y procedimiento definido por el Ministerio para atender a este grupo poblacional.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como „chiquito“ o „mijito“, entre otros.
- Es deseable hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 14 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

❖ **Persona en condición de discapacidad**


- Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.
- No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aninado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.
- Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.
- Antes de llevar a cabo cualquier acción de ayuda pregunte: “¿Desea recibir ayuda? ¿Cómo desea que le colabore?”.
- Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.
- No hace falta adivinar lo que la persona necesita; es mejor darle tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.
- Verificar siempre que la información dada ha sido comprendida; solicitar retroalimentación y de ser necesario, repetir la información en un lenguaje claro y sencillo.

❖ **Atención a personas ciegas o con alguna discapacidad visual**

En esta condición se incluye a aquellas personas que presentan deficiencias para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos, también se incluyen las personas ciegas y a las personas con baja visión, es decir, quienes, a pesar de usar gafas o lentes de contacto, o haberse practicado cirugía, tienen dificultades para distinguir formas, colores, rostros, objetos en la calle, ver en la noche, ver de lejos o de cerca, independientemente de que sea por uno o ambos ojos, el servidor público deberá:

- No halar a la persona de la ropa ni del brazo.
- Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.
- Orientarla con claridad, usando expresiones como: “Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo”.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 15 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---


- Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, etc.
- Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.
- Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.
- Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

❖ **Atención a personas con discapacidad auditiva, sordas o hipoacusias**

El servidor de atención al ciudadano debe conectarse a través del Centro de Relevo ingresando a la página www.centroderelevo.gov.co, escogiendo la opción SIEL (Servicio de Interpretación el Línea) consistente en una plataforma donde el usuario sordo puede contar con un intérprete en línea, para ello se debe acceder al servicio desde un dispositivo con conexión a Internet y que posea sistema de amplificación de audio y micrófono. Esta plataforma permite una comunicación fluida entre las personas oyentes del punto de atención y la persona sorda que precise información y atención por parte de la Entidad. En caso de que no sea posible la comunicación a través del Centro de relevo por favor observar las siguientes recomendaciones:

- Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.
- Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.
- No gesticular de manera exagerada para comunicarse.
- Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.
- Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.
- Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 16 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

❖ **Atención a personas con discapacidad visual o auditiva**

El servidor de atención al ciudadano para la atención para los ciudadanos con este tipo de discapacidad deberá:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

❖ **Atención a personas de talla baja**


- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

6.2.5 Protocolo para la atención a grupos étnicos minoritarios

A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrodescendientes colombianas, palanqueras o raizales y pueblos ROM o gitanos. El servidor debe:

- Se debe identificar si la persona puede comunicarse en español o si necesita la ayuda de un intérprete.
- En caso de requerir intérprete, se debe grabar la solicitud del ciudadano con el dispositivo que tenga disponible el servidor, e indicarle que se realizará la traducción de la misma con el apoyo del Ministerio de Cultura; una vez generada la traducción, se procederá a su gestión.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 17 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

6.2.6 Protocolo para la atención prioritaria

Se deberá atender prioritariamente las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad, cuando deban ser resueltas para evitar un perjuicio irremediable al ciudadano, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo del perjuicio.

6.2.7 Protocolo para la atención de personas en situación de vulnerabilidad.

Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas desplazadas por la violencia, a las víctimas del conflicto armado interno y a las personas en situación de pobreza extrema. Con el fin de evitar mayores traumas y victimizar a estas personas deben incorporarse al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria. En desarrollo del protocolo de servicio, le corresponde al servidor público:

- Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

6.2.8 Protocolo de los 10 pasos del lenguaje claro


A continuación, se incluyen los lineamientos para la atención y entrega de información a los ciudadanos, los cuales se aplicarán para mejorar la atención en la ETITC, desde el instrumento impartido por el Departamento Nacional de Planeación sobre Lenguaje Claro.

1 ¿Piense desde la perspectiva del ciudadano?

Póngase en los zapatos del ciudadano

- Lo que la persona sabe.
- Lo que necesita saber.
- El resultado que desea obtener.
- Tener en cuenta el rango de edad, cultura y nivel educativo al atender una respuesta.
- Intente ser lo más claro posible como si se dirigiera a una persona de nivel básico.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 18 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

¿Cómo comunicar e informar en lenguaje claro?

- **Primero:** identificar los temas o contenidos que se quieren informar e identificar quiénes son los interlocutores.
- **Segundo:** relacionar los conceptos con el contexto de la realidad del ciudadano: con la cultura, la satisfacción de una necesidad, la prestación de un servicio concreto.
- **Tercero:** convertir en lenguaje claro y sencillo los conceptos técnicos que se usan en la administración pública u ofrecer definiciones en términos de fácil comprensión para el ciudadano.
- **Cuarto:** definir las estrategias de comunicación, estableciendo los canales y medios de comunicación para la interlocución.

2. ¿Haga una lista de ideas que espera transmitir?

Más complicado

El joven que va a definir la situación militar, que se encuentre amparado por la Ley de víctimas, debe ser incluido en el Registro Único de Víctimas (RUV)

Todos los solicitantes que quieran solicitar la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado


Más simple

Quienes necesiten obtener la libreta militar deben llevar la siguiente documentación:

- Fotocopia de la cédula de ciudadanía
- Fotocopia de la cédula de ciudadanía de los padres
- Fotocopia del acta de grado

Nota: El interesado que va a definir la situación militar y esté amparado por la Ley de Víctimas, debe estar registrado como víctima en el Registro Único de Víctimas (RUV).

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p data-bbox="219 346 462 399">Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p data-bbox="552 252 958 357">PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p data-bbox="1031 157 1315 199">CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p data-bbox="1031 210 1209 252">VERSIÓN: 03</p> <p data-bbox="1031 262 1421 304">VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p data-bbox="1031 315 1291 367">PÁGINA: 19 de 37</p> <p data-bbox="1031 378 1404 430">DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

3 Organice el texto por paso

- Tener claro cuáles son los pasos que debe seguir el ciudadano para leer el documento.
- La acción que se espera obtener con el documento.
- Permite organizar las ideas y tener claridad de lo que se redacta.
- El contenido de documento debe tener introducción, cuerpo y conclusión.
- Lo cual facilita la lectura y comprensión del mismo.

4 Redactar frases cortas

- Las frases deben ser cortas no más de 20 palabras.
- Párrafos breves con no más de 5 líneas que den el contenido completo.
- Una idea por frase y tema por párrafo.
- Los párrafos cortos incentivan la lectura de un texto.
- Lea con frecuencia lo que ya haya escrito.

5 Haga uso del lenguaje cercano

- Use un lenguaje cercano.
- Hable en primera persona.
- Hable en nombre de la entidad.
- “Le avisaremos”


En lugar de

- “El sujeto será notificado”
- “juzgar”

En lugar

- “juzgamiento”

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 20 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--

6 Evite legalismos


Puede ser más útil y cercanas que	
Sugiero	Deberá
Invito	Estará obligado a
Solicito	Tendrá que
Es importante	Estará en la obligación de

Puede ser más útil y cercanas que	
Sugiero	Deberá
Invito	Estará obligado a
Solicito	Tendrá que
Es importante	Estará en la obligación de

Uso de la Voz pasiva y activa

	VOZ PASIVA (más amplificado)	VOZ ACTIVA (más simple)
Utilice voz activa	Las cuentas trimestrales no podrán ser aprobadas por el Comité mientras los documentos pertinentes no sean examinados por los expertos.	El comité no podrá aprobar las cuentas trimestrales mientras los expertos no examinen los documentos pertinentes.

	MAS COMPLICADO	MAS SIMPLE
Use palabras sencillas	Clasificar	Aclarar
	coadyuvar	Contribuir
	Complejidad	Dificultad
	Diferenciar	Distinguir

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 21 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

Use verbos en lugar de sustantivos

MAS COMPLICADO	MAS SIMPLE
Poner en consideración	Considerar
Dar comienzo	Comenzar
Llegar a la conclusión	Concluir
Poner de manifiesto	Manifestar

Evite el uso de palabras innecesarias

Cuando escriba para los ciudadanos pregúntese si todas las palabras aportan información y si podría decir lo mismo con menos palabras (SFP, 2004)

7 Evite la solemnidad

Exceso de formalidad

“Solicitamos comedidamente a los usuarios que deben asumir la posición de sentados”

Lenguaje Claro

“Agradecemos a todos los asistentes tomar asiento”


8 No abuse de las siglas y signos de puntuación

No olvide revisar el documento antes de imprimirlo, no abuse de las siglas y los signos de puntuación, usted se convierte en el primer lector de su documento.

Texto formal
<p>Estimado señor Ibáñez:</p> <p>Le comunico que, debido a causas de fuerza mayor, me será imposible asistir a la reunión que teníamos prevista para el próximo jueves.</p> <p>Sin otro particular, me despido en espera de una pronta respuesta.</p> <p>Atentamente</p>

Texto informal
<p>Buenas tardes Alberto.</p> <p>Infelizmente el jueves no podré ir a la reunión. Quedamos en contacto.</p> <p>Saludos,</p>

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 22 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

9 Piense en imágenes

- Use ayudas visuales para facilitar e indicar lo más relevante.
- Sea muy claro con lo que quiere decir en el documento
- Póngase en la posición del ciudadano.

USO DE AYUDAS VISUALES	FACILITA LA COMPRESIÓN DEL DOCUMENTO
FOTOS	FACILITA LA LECTURA
DIAGRAMAS	PERMITE COMPRENDER EL DOCUMENTO
GRAFICAS	AYUDA A ORDENAR Y ESTABLECER UN ORDEN
TABLAS	PERMITE ENTER LO QUE REPRESENTA

10 Realice una revisión exhaustiva

Una vez terminado un documento debe revisarlo varias veces para identificar errores gramaticales, ortográficos, mejorar la organización y su presentación. De preferencia esta revisión también la deben hacer 7 personas diferentes para identificar errores que probablemente el escritor no pudo percibir.


- Eliminar la información innecesaria.
- Agregar detalles necesarios.
- Mejorar la presentación
- Organizar mejor las ideas.
- Simplificar las oraciones.
- Precisar la información.
- Revisar errores ortográficos y gramaticales.
- Eliminar errores.

Puntos a tener en cuenta

6.2.9 Protocolo para la atención telefónica

En la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central se sabe que la atención telefónica es tan importante como la presencial.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 23 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

6.2.10 Protocolo a Llamadas entrantes

Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo, 3 repiques del teléfono se consideran como una atención inoportuna. Cuando levante el auricular, debe mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenece y saludar. Este instante es importante ya que se transmite la información básica al ciudadano y se confirma al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

Ejemplo:

Archivo y Correspondencia, buenas tardes.


El servidor que atiende en la ventanilla única de atención al ciudadano aplicara el protocolo para la atención telefónica de la siguiente manera: buen día, buena tarde, buena noche está comunicado con la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, le habla el nombre del servidor, y en seguida le dice en que le puedo colaborar y de acuerdo a la solicitud del usuario responderá la consulta o lo direccionara con el funcionario que tenga la competencia para atender la solicitud requerida.

6.2.11 Protocolo para atención virtual

Este protocolo integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones para la interacción con el ciudadano a través de:

1. Correo electrónico en (atencionalciudadano@itc.edu.co), Será atendido por el servidor de atención al ciudadano, Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
 - Para la atención de los usuarios de la ETITC, deberán utilizar el correo institucional asignado, para enviar sus diferentes solicitudes o requerimiento, la respuesta sobre sus requerimientos será enviada al correo institucional.
 - Para los usuarios externos o entidades externas registran el correo personal o corporativo con el fin de atender sus requerimientos o solicitudes, se le enviara la respuesta al correo registrado.
2. Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC) El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio serán radicados del primer día hábil siguiente a su registro hábil el cual se encuentra disponible en el siguiente link <https://siac.itc.edu.co/>.
3. Redes sociales en (twitter.com/etitc), (www.facebook.com/etitc), ([instagram.com/etitc/](https://www.instagram.com/etitc/)), (<https://www.youtube.com/user/etitc>), Será atendido por el servidor encargado de los medios de comunicación institucionales.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 24 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. Se establecerá un instrumento único de medición, el cual será depositado en cada una de los buzones de “Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado” que se han ubicado en las áreas institucionales que prestan servicio de atención al ciudadano.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Oportunidad en la atención recibida.
- Atención de la solicitud de forma clara, coherente e idónea.
- Amabilidad y trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).


Las respuestas que son obtenidas por la recolección de la Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado se ven reflejadas en la página web de la ETITC en el link <http://www.itc.edu.co/es/nosotros/sgc/evaluacion-servicio-prestado> en el cual se encontrara los informes mensuales para cada vigencia.

7.1 Encuestas de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado:

Con el fin de conocer la satisfacción de los usuarios, la entidad coloca a disposición una encuesta virtual, la cual debe ser diligenciada de forma voluntaria por las diferentes partes interesadas al momento de recibir cualquier servicio por parte de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central; la cual, es necesario que todos los funcionarios inviten al usuario a que cada vez que lo atiendan o presten un servicio, a responder la encuesta que se encuentra en el siguiente link <https://cutt.ly/EsFGel3>

El instrumento de medición será tabulado mensualmente por el profesional de calidad y posteriormente enviado al profesional de gestión documental para ser incluido en el informe de PQRSD, se realizará el análisis de la percepción del servicio recibido por parte de los usuarios y solicitarán la publicación en la página web institucional del informe de encuesta de evaluación de la gestión del servicio prestado para cada período evaluado, indicando que áreas deben implementar planes de mejoramiento frente a las situaciones que afectan la prestación del servicio.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 25 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

8. ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Bajo el marco del Decreto 2623 en el cual crea el “Sistema Nacional de Atención al Ciudadano”, la ETITC unifica los servicios de atención al ciudadano, a través de 3 canales de atención:

Fase 1: Canal de comunicación virtual: Página Web y Correo Electrónico: Permiten reducir los tiempos y espacios, sin costo por parte de los ciudadanos.

Fase 2: Canal de atención Telefónico: Es el centro de contacto telefónico y PBX.

Fase 3: Canal de atención presencial o por ventanilla: El ciudadano ingresa a las instalaciones de la ETITC, para solicitar atención personal.

Fase 4: Canal de redes sociales, el funcionario administrador de las redes sociales, gestiona las solicitudes de información de los usuarios y ciudadanos

Estos canales están disponibles para hacer uso adecuado de los mismos y en cada uno de ellos, se definirá la participación de temas como: Infraestructura para el Buen Servicio, Medición ciudadana, Interacción ciudadana y Análisis de requerimientos.

9. CONCEPTOS DEL TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS.

9.1 Definiciones

PETICIÓN: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.


QUEJA: Es la manifestación e protesta, censura, descontento o inconformidad, que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular, de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

RECLAMO: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio, o falta de atención de una solicitud.

SUGERENCIA: Se entiende por sugerencia, aquella propuesta que formula el ciudadano, y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la institución.

DENUNCIA: Es la puesta de conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal disciplinaria, fiscal, administrativa, sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objetivo de que se establezca posibilidades.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 26 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--


10. ¿CÓMO SE GENERA Y TRAMITA UNA PQRSD ANTE LA ETITC?

El presente documento explica cómo la ciudadanía puede generar una petición, queja, reclamo, derecho de petición, denuncia o sugerencia en la ETITC, a continuación, se explicará los distintos canales por donde se podrán generar PQRSD.

10.1 Canales De Comunicación

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	Atención personal	CALLE 13 # 16 - 74	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua	A través del Grupo de Atención al Ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central
	Radicación			A través de éstas, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
ATENCIÓN TELEFONICA	Línea fija	Línea Bogotá +57 (1) 3443000.	De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, contestador automático de 5:00 pm a 8:00 am	

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 27 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--


CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN	DESCRIPCIÓN
VIRTUAL	Ventanilla Única De Atención	https://siac.itc.edu.co/	El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.	La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea por la ETITC Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB al ciudadano, opción Ventanilla Única de Trámites.
	Correo electrónico	atencionalciudadano@itc.edu.co	Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.	Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y hacer seguimiento al estado de sus trámites.
	Redes sociales	https://twitter.com/etitic https://www.instagram.com/etitic/ https://www.youtube.com/user/etitic https://facebook.com/etitic		Será atendido por el servidor encargado de los medios de comunicación institucionales.

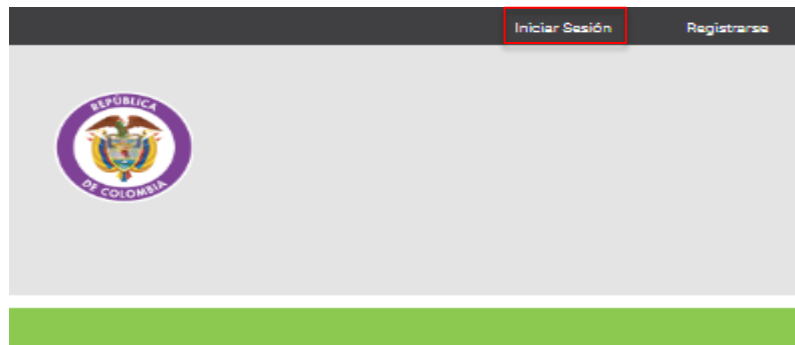
10.2 Canal página web:

Ingresando a la página web www.itc.edu.co en el link PQRSD₁ ubicado en la parte superior derecha de la página.

Al ingresar al link de PQRSD lo llevará a la página de ingreso del SIAC, en el cual le mostrará la presentación para ingresar a la aplicación, si el ciudadano está registrado dará clic en iniciar sesión.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 28 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---



Le mostrará los campos para colocar el usuario y la contraseña y validar el Recaptcha una vez sea validado podrá dar clic en ingresar, en caso que el usuario no recuerde su contraseña dará clic en ¿olvidaste tu contraseña? Haz clic aquí.

Iniciar Sesión

Usuario

Contraseña

No soy un robot


reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones


¿No tienes cuenta aún? - [Regístrate aquí](#)
 ¿Olvidaste tu contraseña? - [Haz click aquí](#)

En caso que el ciudadano no tenga un usuario dara click en ¿no tienes cuenta aun? Regístrate aquí.

¿No tienes cuenta aún? - [Regístrate aquí](#)

¿Olvidaste tu contraseña? - [Haz click aquí](#)

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 29 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

Una vez que se de clic en [regístrate aquí](#), se abra el formulario de registro, el ciudadano debera ingresar los datos solicitados, debe tener en cuenta los campos que son obligatorios marcados con el asterisco, al terminar de llenar todos los campos debera aceptar los terminos y condiciones y validar el Recaptcha y dar clic en guardar para terminar con el proceso de registro en el formulario.

Registro

<p>Tipo de Usuario *</p> <input type="text" value="Seleccionar"/> <p>Nombre *</p> <input type="text"/> <p>Apellido *</p> <input type="text"/> <p>Email *</p> <input type="text"/> <p>Email Corporativo</p> <input type="text"/> <p>Tipo de documento *</p> <input type="text" value="Seleccionar"/> <p>Número de documento *</p> <input type="text"/> <p style="background-color: green; color: white; padding: 2px; font-weight: bold;">ⓘ La Contraseña debe contener mínimo 6 caracteres.</p> <p>Contraseña*</p> <input type="password"/> <p>Confirmar Contraseña*</p> <input type="password"/>	<p>Fecha de Nacimiento:</p> <input type="text" value="dd/mm/aaaa"/> <p>País:</p> <input type="text" value="Seleccionar"/> <p>Departamento:</p> <input type="text"/> <p>Ciudad:</p> <input type="text"/> <p>Dirección:</p> <div style="border: 1px solid gray; height: 60px; width: 100%;"></div> <p>Teléfono Móvil:</p> <input type="text"/> <p>Teléfono Fijo:</p> <input type="text"/>
--	--

* - Campos Obligatorios

Nota: He leído y estoy de acuerdo con los términos y condiciones de uso de datos, implementados por la Escuela Tecnológica, Instituto Técnico Central. [Ver términos y condiciones.](#)
 Certifico que el correo electrónico ingresado en mis datos personales se encuentra vigente, de igual manera autorizo la Escuela Tecnológica, Instituto Técnico Central para el envío de la respuesta a mi solicitud por este medio.

Acepto Términos y Condiciones


No soy un robot

Guardar

El ciudadano una vez se haya registrado podra ingresar y realizar la radicación de su petición mediante la plataforma y el sistema procedera a generarle un numero de radicado y un código con el cual podra realizar la consulta de la respuesta a su petición.

En caso que el ciudadano no recuerde su contraseña en la parte de abajo, dara clic en [¿olvidaste tu contraseña?](#) Haz click aquí.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---


 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 30 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

[¿No tienes cuenta aún? - Regístrate aquí](#)
[¿Olvidaste tu contraseña? - Haz click aquí](#)

Se nos abre una pantalla donde nos indica para restablecer la contraseña, en la cual colocaremos el correo electrónico que se registramos al momento de crear nuestra cuenta y le marcamos el reCAPTCHA y damos click en Reestablecer Contraseña, nos envía la notificación al correo para que ingresemos al link que nos muestra y hacer el cambio de la contraseña y guardamos los cambios y volvemos nuevamente a la página de ingreso y validamos el usuario y la contraseña e ingresamos para realizar nuestra solicitud.

Restablecer Contraseña

E-mail

No soy un robot 

reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Restablecer Contraseña

10.3 Trámite de las PQRSD


Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de acuerdo con los tiempos establecidos en la ley.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se le dará este tratamiento por el servidor responsable de tramitarla.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD) de los ciudadanos, se deben registrar y radicar en el sistema de información, direccionarlas a los servidores competentes, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el trámite en el sistema.

Las PQRSD que se reciban en la ETITC se tramitarán y su respuesta se publicará en la cartelera de Atención al Ciudadano.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	<p>PROTOCOLOS DE SERVICIO</p> <p>AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GDO-PT-02</p> <p>VERSIÓN: 03</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020</p> <p>PÁGINA: 31 de 37</p> <p>DOCUMENTO CONTROLADO</p>
--	---	---

11 MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos de la ETITC podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias e interponer recursos.

12 TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSD DE LOS CIUDADANOS:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo norma legal especial en contrario.

En los casos en que se requiera para la respuesta de la asesoría jurídica, se remitirá el proyecto de la respuesta de cada Vicerrectoría o Dirección IBTI con cinco (5) días de anterioridad al vencimiento para el Vo.Bo.

Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:


- Las peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de consulta se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de información o documentos que realice una autoridad a otra deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

13 DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

Los ciudadanos podrán:

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---


 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 32 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--

14 CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El direccionamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias que se reciban en la Entidad, se deberá realizar de acuerdo con la siguiente tabla descriptiva:

TIPOLOGIA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC		
TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Relacionados a la prestación del servicio de ruta	Rectoría	Jurídica
Requerimiento de entidades estatales		Jurídica
Solicitud préstamo de instalaciones		Vicerrectoría Administrativa, Jurídica
ASPU	Oficina Jurídica	S general
Solicitud plazo pago de semestre		Tesorería, Jurídica
Trámites jurídicos		S general
Solicitudes emitidas por las IAS (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Personería)		Rectoría
Solicitudes emitidas por las IAS (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Personería) Hojas de Vida		Rectoría y Talento Humano
Solicitudes emitidas por las IAS (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Personería) Contratos		Rectoría y Vicerrectoría Administrativa
Tutelas, Demandas		Rectoría
Solicitud copia de acta de grado y/o diploma		Secretaría General
Solicitudes por el Departamento de Planeación Nacional	Planeación	Rectoría, Jurídica
Certificación laboral contratistas	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Jurídico-Contratación
Solicitudes de infraestructura física de la entidad	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Rectoría, Jurídico-Contratación
Solicitudes de infraestructura digital de la entidad	Gestión IT	Jurídico-sgeneral
Inscripción a semilleros de investigación	Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transferencia	Jurídico-sgeneral
Solicitud línea de investigación		Jurídico-sgeneral

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 33 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--

TIPOLOGIA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC		
TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
ASPU capacitaciones o certificaciones	Talento Humano	Jurídica
Bonos pensionales		Jurídica
Certificaciones laborales personal de planta y retirados		Jurídica
Certificados salariales		Jurídica
Licencia o permiso (Igual o superior a 3 días)		Rectoría, Jefe Inmediato, Jurídica
Renuncia		Rectoría, Jefe Inmediato, Jurídica
Solicitud de ascenso de escalafón		Jurídica
Solicitudes por la Función Pública		Rectoría, Jurídica
Aclaraciones descuentos nómina		Jurídica
Envío descuentos de nomina		Rectoría, Jurídica
Convenios	Oficina de Relaciones Internacionales (ORII)	Rectoría, Jurídica
Movilidad estudiantil		Rectoría y Jurídica
Cursos de educación continuada	Centro de Extensión y Proyección Social	Juridicosgeneral
Información y/o tramites de pre ingeniero		Juridicosgeneral
Pasantías		Juridicosgeneral
Ofertas laborales para estudiantes y/o egresados		Juridicosgeneral
Solicitudes banco de alimentos	Bienestar Universitario	Juridicosgeneral
Solicitudes parqueadero de la ETITC		Juridicosgeneral
Solicitudes por ICETEX		Juridicosgeneral

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 03

VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020

PÁGINA: 34 de 37

DOCUMENTO CONTROLADO

TIPOLOGIA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Admisiones	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	Juridicosgeneral
Cambio de especialidad		Juridicosgeneral
Cambio de curso		Juridicosgeneral
Información pruebas SABER 11		Juridicosgeneral
Repitencia de grado		Juridicosgeneral
Solicitudes de promoción		Juridicosgeneral
Trámites relacionados con docentes		Juridicosgeneral
Trámites relacionados con notas		Juridicosgeneral
Certificados de estudio, notas y/o constancias	Registro y Control	Vicerrectoría Académica, Jurídico-sgeneral
Clave Gnosoft		Juridicosgeneral
Grado de pregrado o posgrado		Vicerrectoría Académica, Jurídico-sgeneral
Horarios Académicos		Vicerrectoría Académica, Jurídico-sgeneral
Inscripción y/o cancelación de materias		Vicerrectoría Académica, Jurídico-sgeneral
Validación de Títulos académicos		Jurídico-Juridicosgeneral
Retiro estudiantes IBTI del SIMAT	Tesorería	Director IBTI, Apoyo Jurídica
Devolución o reembolso de dinero por algún concepto		Vicerrectoría Administrativa y Juridicosgeneral,
Inconveniente con recibo de pago		Vicerrectoría Administrativa y Juridicosgeneral,
Certificados de ingresos y retención		Vicerrectoría Administrativa y Juridicosgeneral,
Certificados de retención en la fuente	Vicerrectoría Académica	Vicerrectoría Administrativa y Juridicosgeneral,
Descuento o solicitud de beca PES		Vicerrectoría Académica, Jurídico, Juridicosgeneral y Tesorería
Admisiones		Jurídico S General, Registro y Control, cada Facultad
Carnetización		Jurídico Sgeneral

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 03

VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020

PÁGINA: 35 de 37

DOCUMENTO CONTROLADO

TIPOLOGIA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS	
Información pruebas SABER TyT		Jurídico Sgeneral	
Aplazamiento de semestre	Facultades	Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica, Tesorería	
Asignación tutor proyecto de grado		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Cancelación de la matrícula académica		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Contenido programático		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Cursos intersemestrales		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Homologación		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Modalidad de grado		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Prorroga y entrega trabajo de grado		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Cambio de jornada		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Cambio de evaluador		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Reintegro		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Transferencia de programa o cambio de facultad		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Validación		Jurídico-sgeneral, Vicerrectoría Académica	
Clave Academusoft			Jurídico Sgeneral
Documentos judiciales		Oficina Jurídica	Sgeneral
Nulidad y restablecimiento	Sgeneral		
Citación a notificación	Rectoría	Jurídica	
Portafolio de servicios (carta)	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	N/A	
Extractos Bancarios	Contabilidad	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	
Factura servicio publico	Presupuesto	Vicerrectoría Administrativa y Financiera, juridicocontratacion	
Impuesto predial		Secretaria General, Jurídica	

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD


IPB

CLASIF. DE INTEGRIDAD

A

CLASIF. DE DISPONIBILIDAD

1

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 36 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--

TIPOLOGIA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC		
TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Libros, revistas y/o periódicos, plegables, almanaques, agendas	a Quien corresponda	N/A
Solicitudes relacionadas con expedientes disciplinarios	Asuntos Disciplinarios	Sgeneral
Hoja de vida	Talento Humano	N/A
Información cajas de compensación y/o de aseguradoras de riesgos profesionales	Talento Humano	
Información de cooperativas de empleados	Talento Humano	
Solicitud contraseña plataforma MOODLE	correo mesa de ayuda	N/A


15 MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ESTADO

- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 73 y 76, Reglamentados por el Decreto Nacional 2641 de 2012 en: Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. *Manual de Servicio al Ciudadano.*
- Ley 1474 de 2012, Estatuto Anticorrupción.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

16 REFERENCIAS

- Protocolos de servicio al ciudadano- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Programa nacional de servicio al ciudadano. Herramientas. 2010
- Manual de servicio al ciudadano – Archivo General de la Nación
- Departamento Nacional de Planeación
- Universidad Nacional de Colombia
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- GIC-PC-02 procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.
- OMS Organización Mundial de la Salud.

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central Establecimiento Público de Educación Superior</p>	PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO	CÓDIGO: GDO-PT-02 VERSIÓN: 03 VIGENCIA: OCTUBRE DE 2020 PÁGINA: 37 de 37 DOCUMENTO CONTROLADO
--	--	--

17. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
14-07-2016	1	Adopción del Manual
11-10-2016	2	Se actualiza el manual, se incluyen tipos de trámite, se modifica el numeral 7.1 Encuestas de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado, se elimina el numeral 15. Informe de atención al ciudadano y PQRSD
06-10-2020	3	Se realizó la actualización, se cambió el nombre por protocolo de atención al ciudadano, se actualizó la tabla de contenido y se realizaron los ajustes al objetivo, se modificaron los numerales 2.2 confiabilidad, 6.2.1 Protocolo de atención recepción (Registro de Ingreso), 6.2.2 Protocolo de atención personalizada, 6.2.3 Protocolo atención con personas con discapacidad física o motora, 6.2.4 Protocolo a atención preferencial, 6.2.5 Protocolo atención a grupos étnicos minoritarios, 6.2.6 Protocolo atención prioritaria, 6.2.7 Protocolo atención a personas en situación de vulnerabilidad, 6.2.8 Protocolo de los 10 pasos de lenguaje claro, 6.2.9 Protocolo de atención telefónica, 6.2.10 Protocolo atención llamadas entrantes, 6.2.11 Protocolo de atención virtual, 7 línea de satisfacción del ciudadano, 7.1 Encuestas de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado, 9 Conceptos del trámite para las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias, 9.1 Definiciones, 10.1 Canales de comunicación, 10.2 Canal página web, 10.3 Canal correo electrónico, 14 Clasificación de peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ALICIA JANETH PEÑA S Líder del proceso de Gestión Documental	YANETH JIMENA PIMIENTO C. Administrador de la Documentación	DORA AMANDA CAMACHO Representante de la Dirección

CLASIF. DE CONFIDENCIABILIDAD	IPB	CLASIF. DE INTEGRIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---