



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: DIE-DO-07

VERSIÓN: 2

VIGENCIA: NOVIEMBRE DE 2020

PÁGINA: 1 de 1

OBJETIVO

Suministrar al ciudadano una atención prioritaria, oportuna y efectiva, equivalente y especial con un contenido de información confiable y con altos estándares de calidad, reflejados en un lenguaje claro, amable y respetuoso, entregando respuestas a sus necesidades al realizar un trámite, solicitar un servicio o información, incentivando la participación de la ciudadanía en la toma de decisiones y su acceso a la información y a los trámites y servicios.

ALCANCE

A partir de la optimización de los canales de servicio adecuado en cumplimiento a los lineamientos DNP-PNSC incluyendo las estrategias para la gestión de servicio ciudadano en desarrollo de acciones que faciliten la implementación de los procedimientos internos que soportan la entrega de trámites y servicios; la medición de la satisfacción del servicio prestado al ciudadano en relación a los tramites ofrecidos por la entidad; la identificación de las necesidades e interés y expectativa para gestionar la atención adecuada y oportuna la cual es evaluada para conocer la satisfacción del ciudadano.

COMPROMISO

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC) se compromete a crear las normas y protocolos de atención, que deben ser adoptados y aplicados de acuerdo al plan sectorial, en cumplimiento a transparencia, participación y servicio al ciudadano, de carácter permanente por todos los funcionarios comprometidos con el servicio y atención a los ciudadanos, de acuerdo a:

PRINCIPIOS ORIENTADORES

Principios	Definición
Información completa y clara	La entidad brinda información clara, veraz, efectiva y oportuna a la ciudadanía que la requiera.
Efectividad	La entidad gestiona la información permite a los ciudadanos a recibir una atención rápida, oportuna que solucione sus inquietudes y necesidades.
Eficiencia y oportunidad	Se presta un servicio ágil y rápidos, disminuyendo los tiempos innecesarios a los ciudadanos.
Transparencia	Se cumplen con efectividad los procesos y procedimientos haciendo, seguimiento fácil y en tiempo real a la gestión de la información.
Calidad	Se maneja de acuerdo a estándares de excelencia los asuntos relacionados por la entidad.

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. INTEGRIDAD	A	CLASIF. DISPONIBILIDAD	1
--------------------------	-----	--------------------	---	------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: DIE-DO-07

VERSIÓN: 2

VIGENCIA: NOVIEMBRE DE 2020

PÁGINA: 1 de 2

Principios	Definición
Necesidades y expectativas	Para atender las necesidades de los ciudadanos, se ofrecen canales que les permitan interactuar adecuadamente.
Lenguaje Claro	Los ciudadanos disponen de información comprensible sobre la oferta de trámites y servicios que ofrece la entidad.

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
18/07/2019	1	Adopción de la política
05/11/2020	2	Actualización del objetivo, alcance y compromiso

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
HNO. ARIOSTO ARDILA SILVA Líder Proceso Direccionamiento Institucional	YANETH JIMENA PIMIENTO C. Administrador de la Documentación	AMANDA MESA CAMACHO Representante de la Dirección

CLASIF. CONFIDENCIALIDAD	IPB	CLASIF. INTEGRIDAD	A	CLASIF. DISPONIBILIDAD	1
---------------------------------	------------	---------------------------	----------	-------------------------------	----------