



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 1 de 37

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

2023

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



Tabla de contenido

	Pág.
INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	5
4. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	5
5. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?	6
6. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS	7
7. IMAGEN CORPORATIVA DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	7
8. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO	8
8.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO	8
8.1.1 Apertura	8
8.1.2 Análisis y comprensión	8
8.1.3 Intervención y solución	8
8.2 CLASES DE PROTOCOLOS	8
8.2.1 Protocolo de atención para recepcionistas (Registro de Ingreso)	8
8.2.2 Protocolo para la atención personalizada	9
8.2.3 Protocolo para atención a personas con discapacidad física o motora	10
8.2.4 Protocolo de atención preferencial	11
8.2.5 Protocolo para la atención a grupos étnicos minoritarios	14
8.2.6 Protocolo para la atención prioritaria	14
8.2.7 Protocolo para la atención de personas en situación de vulnerabilidad	14
8.2.8 Protocolo de atención con enfoque diferencial	14
8.2.9 Protocolo de los 10 pasos del lenguaje claro	15
8.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	19
8.4 PROTOCOLO PARA ATENCIÓN VIRTUAL	20
9. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	20



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 3 de 37

9.1	ENCUESTAS DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO PRESTADO.....	21
10.	ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	21
10.1	CONCEPTOS DEL TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS	22
11.	¿CÓMO SE GENERA Y TRAMITA UNA PQRSD ANTE LA ETITC?.....	22
11.1	CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN PARA CIUDADANOS Y USUARIOS	22
11.2	CANAL PÁGINA WEB	24
12.	TRÁMITE DE LAS PQRSD	27
13.	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	27
14.	TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSD DE LOS CIUDADANOS	28
15.	DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.....	28
16.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS.....	28
17.	MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ESTADO.....	34
18.	REFERENCIAS	35
19.	CONTROL DE CAMBIOS.....	35



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 4 de 37

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, que espera el ciudadano cuando realice su consulta y así garantizar la satisfacción



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 5 de 37

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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:

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

- **Efectividad:** Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen en las normas y principios de la administración pública.
- **Igualdad:** Prestar el servicio en igualdad de situaciones a todos los ciudadanos.

5. ¿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:

- **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.

- **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 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.
- **Comprensión:** Es una habilidad que se debe desarrollar en atención al ciudadano; especialmente cuando se está en una situación difícil donde el usuario se encuentra molesto por que no ha recibido la respuesta idónea a su inquietud, como servidor público se debe propender por ser amable, paciente y eficaz con la persona que busca una solución a su problema o inquietud que presenta el usuario.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Capacidad para escuchar:** Los ciudadanos demandan ser escuchados atentamente sobre lo que nos quieren



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 7 de 37

comunicar, por lo tanto, debemos asegurarnos de haber prestado atención al ciudadano para comprender lo que requieren.

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

6. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS

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.

- **A los ciudadanos les guste que:**
 - Se tenga en cuenta.
 - Se le dé importancia.
 - Se brinde un trato con amabilidad y respeto.
 - Se atienda con calidez y agilidad.
 - Se entienda la situación que presenta el usuario.
 - Se oriente correctamente de acuerdo con su necesidad.
 - Se le brinde alternativas de solución.
- **Los ciudadanos esperan recibir:**
 - Una actitud amable de nuestra parte
 - Comprensión
 - Un trato equitativo
 - Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
 - Información precisa

7. 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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 8 de 37

El lema institucional es. “En la escuela favorecemos el perdón, la reconciliación y el encuentro con la vida y con la naturaleza”.

8. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

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

8.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO

8.1.1 Apertura

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

8.1.2 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.

8.1.3 Intervención y solución

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

8.2 CLASES DE PROTOCOLOS

8.2.1 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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 9 de 37

- 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.

8.2.2 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, permitiendo la comprensión en lo que el usuario comunica.
- 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, estornudar, etc.

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: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 10 de 37

- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distinción alguna
- 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.

8.2.3 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), 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 moverse con mayor comodidad y amplitud dentro del punto hasta el módulo de atención y/u oficina de destino.
- Si va a mantener una conversación superior 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 estado.
- Cuando deba acompañar a la persona que usa bastones, muletas, caminadores vaya al mismo 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 especiales en el rostro. No se intimide con esto, siempre actúe con naturalidad.
- 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 usuarios que requieran esta atención.

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



8.2.4 Protocolo de atención preferencial

Es aquella atención 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; es conveniente preguntar para entender.
- Debe llamárselos por su nombre y no usar apelativos como chiquito, mijito, entre otros. Es importante hablarles claro, en un lenguaje acorde con la edad.

- **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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 12 de 37

- **Atención a personas con 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".
- 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 Relevos ingresando a la página www.centroderelievo.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 relevos 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.

- **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:



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 13 de 37

- 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.
- No se tiene conocimiento si la persona conserva capacidad visual, es conveniente ponerse dentro de su campo de visión.
- Debido a que no sabe 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.

- **Personas con discapacidad psicosocial**

Resulta de la interacción entre las personas con deficiencias (alteraciones en el pensamiento, percepciones, emociones, sentimientos, comportamientos y relaciones, considerados como signos y síntomas atendiendo a su duración, coexistencia, intensidad y afectación funcional) y las barreras del entorno que evitan su participación plena y efectiva en la sociedad. Estas barreras surgen de los límites que las diferentes culturas y sociedades imponen a la conducta y comportamiento humanos, así como por el estigma social y las actitudes discriminatorias.

Para lograr una mayor independencia funcional, estas personas requieren básicamente de apoyos médicos y terapéuticos especializados de acuerdo con sus necesidades. De igual forma, para su protección y participación en actividades personales, educativas, formativas, deportivas, culturales, sociales, laborales y productivas, pueden requerir apoyo de otra persona (MSPS, 2015a).

- **Personas con discapacidad intelectual**

Se refiere a aquellas personas que presentan deficiencias en las capacidades mentales generales, como el razonamiento, la resolución de problemas, la planificación, el pensamiento abstracto, el juicio, el aprendizaje académico y el aprendizaje de la experiencia. Estos producen deficiencias del funcionamiento adaptativo, de tal manera que el individuo no alcanza los estándares de independencia personal y de responsabilidad social en uno o más aspectos de la vida cotidiana, incluidos la comunicación, la participación social, el funcionamiento académico u ocupacional y la independencia personal en la casa o en la comunidad (American Psychiatric Association, 2014). Para lograr una mayor independencia funcional y participación social, estas personas requieren de apoyos especializados terapéuticos y pedagógicos, entre otros. Es necesaria la adecuación de programas educativos o formativos adaptados a sus posibilidades y necesidades, al igual que el desarrollo de estrategias que faciliten el aprendizaje de tareas y actividades de la vida diaria, como auto cuidado, interacción con el entorno y de desempeño de roles dentro de la sociedad. Los apoyos personales son indispensables para su protección y como facilitadores en su aprendizaje y participación social.

- **Personas con discapacidad múltiple (ej. sorda ciega)**

La sorda ciega es una discapacidad única que resulta de la combinación de una deficiencia visual y una deficiencia



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 14 de 37

auditiva, que genera en las personas que la presentan problemas de comunicación, orientación, movilidad y el acceso a la información. Algunas personas sordociegas son sordas y ciegas totales, mientras que otras conservan restos auditivos y/o restos visuales. Las personas sordociegas requieren de servicios especializados de guía interpretación para su desarrollo e inclusión social.

8.2.5 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 esta con el apoyo del Ministerio de Cultura; una vez generada la traducción, se procederá a su gestión.

8.2.6 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.

8.2.7 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.

8.2.8 Protocolo de atención con enfoque diferencial

- **Atención al sector LGBTQ+ (lesbiana, gay, bisexual, transgénero, queer o intersexuales)**
 - Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona, LGBTQ+ de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, para que la atención sea efectiva.
 - Aplique el mismo protocolo de atención presencial, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada, es el que debe dominar la atención.
 - Que sus gestos o actitudes no denoten prevención hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o



forma de hablar.

- No asuma ni identifique a las personas de acuerdo con sus preconceptos o imaginarios.
- Las personas, LGBTQ+ deciden si expresan o no su identidad de género.
- Si el usuario o usuaria presenta disgusto con relación a la atención o a preguntas realizadas, esté dispuesto a ofrecer excusas y a explicar por qué es necesaria la información solicitada
- El lenguaje incluyente implica usar palabras que reconozcan las diferentes identidades, como “ciudadanía” o “público”.

8.2.9 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.

a. ¿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.

¿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: 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.

b. ¿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)



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 16 de 37

Todos los solicitantes que requieran 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).

c. 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 de este.

d. 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.



e. 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”

f. 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

Uso de la Voz pasiva y activa

VOZ PASIVA (más amplificado)	VOZ ACTIVA (más simple)
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.

Utilice voz activa

AS COMPLICADO	MAS SIMPLE
Clasificar	Aclarar



Use verbos en

coadyuvar	Contribuir
Complejidad	Dificultad
Diferenciar	Distinguir

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)

g. 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”

h. 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

Estimado señor Ibáñez:

Le comunico que, debido a causas de fuerza mayor, me será imposible asistir a la reunión que teníamos prevista para el próximo jueves.

Sin otro particular, me despido en espera de una pronta respuesta. Atentamente

Texto informal

Buenas tardes, Alberto.

Infelizmente el jueves no podré ir a la reunión. Quedamos en contacto.

Saludos,



i. 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 COMPRENSIÓN DEL DOCUMENTO
FOTOS	FACILITA LA LECTURA
DIAGRAMAS	PERMITE COMPRENDER EL DOCUMENTO
GRAFICAS	AYUDA A ORDENAR Y ESTABLECER UN ORDEN
TABLAS	PERMITE ENTRE LO QUE REPRESENTA

j. 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.

8.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

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 momento 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:

Buenas tardes, está comunicado con la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, le habla (Nombre del servidor), en que le puedo colaborar



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 20 de 37

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 con la solicitud del usuario responderá la consulta o lo direccionara con el funcionario que tenga la competencia para atender la solicitud requerida.

8.4 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 o entidades externos 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 <https://twitter.com/etitic>, <https://www.facebook.com/etitic>, <https://www.instagram.com/etitic>, <https://youtube.com/user/etitic>, serán atendidos por el servidor encargado de los medios de comunicación institucionales.

9. 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 uno 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 por 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



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 21 de 37

<https://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano&informes>, en el cual se encontrará los informes trimestrales.

9.1 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://etitc.edu.co/es/page/atencionciudadano&evaluacion-servicio-prestado>

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.

10. 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 5 canales de atención:

Canales: WEB, TELEFONO, CORREO INSTITUCIONAL, CHAT INSTITUCIONAL, VENTANILLA HACIA AFUERA.

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.

Fase 5: Chat institucional: el usuario realiza sus consultas por el canal chat institucional, en donde recibe información oportuna de acuerdo con sus necesidades de información.

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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 22 de 37

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

PETICIÓN

Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

QUEJA

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

RECLAMO

Es todo 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 a la 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.

11. ¿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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 23 de 37

11.1 CANALES OFICIALES DE COMUNICACIÓN PARA CIUDADANOS Y USUARIOS

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	CALLE 13 # 16 - 74	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm jornada continua	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(601) 344 3000	De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm, contestador automático de 5:00 pm a 8:00 am
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 los 15 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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 24 de 37

	Redes sociales	https://twitter.com/etitc https://www.facebook.com/etitc https://www.instagram.com/etitc https://youtube.com/user/etitc	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	Será atendido por el servidor encargado de los medios de comunicación institucionales.
	Chat	https://etitc.edu.co/es/se-encuentra-ubicado-en-extremo-inferior-derecho-de-la-página	De lunes a viernes de 8:00 am a 5:00 pm.	Será atendido por el servidor encargado de los medios de comunicación institucionales. En este canal el ciudadano recibe la información solicitada en tiempo real e inmediata, las solicitudes que se reciban después de las 5:00 pm se gestionaran al siguiente día hábil.

11.2 CANAL PÁGINA WEB

Ingresando a la página web www.itc.edu.co en el enlace PQRSD, ubicado en la parte superior derecha de la página.

Al ingresar al enlace 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.



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 de que el usuario no recuerde su contraseña dará clic en ¿olvidaste tu contraseña? Haz clic aquí.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 25 de 37

Iniciar Sesión

Usuario

Contraseña

No soy un robot 
reCAPTCHA
Privacidad - Condiciones

Ingresar

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

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

En caso de que el ciudadano no tenga un usuario dará clic en ¿no tienes cuenta aun? Regístrate aquí.

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

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

Una vez que se dé clic en regístrate aquí, se abrirá el formulario de registro, el ciudadano deberá ingresar los datos solicitados. Debe tener en cuenta los campos que son obligatorios marcados con el asterisco, al terminar de llenar todos los campos deberá aceptar los términos y condiciones y validar el Recaptcha y dar clic en guardar para terminar con el proceso de registro en el formulario.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 26 de 37

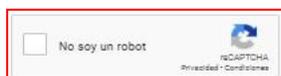
Registro

Tipo de Usuario *	Fecha de Nacimiento:
<input type="text" value="Seleccionar"/>	<input type="text" value="dd/mm/aaaa"/>
Nombre *	País:
<input type="text"/>	<input type="text" value="Seleccionar"/>
Apellido *	Departamento:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email *	Ciudad:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Email Corporativo	Dirección:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Tipo de documento *	
<input type="text" value="Seleccionar"/>	
Número de documento *	
<input type="text"/>	
<input type="checkbox"/> La Contraseña debe contener mínimo 6 caracteres.	
Contraseña*	Teléfono Móvil:
<input type="text"/>	<input type="text"/>
Confirmar Contraseña*	Teléfono Fijo:
<input type="text"/>	<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



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

En caso que el ciudadano no recuerde su contraseña en la parte de abajo, dará clic en ¿olvidaste tu contraseña? Haz clic aquí.

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

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

Se nos abrirá 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 clic en Reestablecer Contraseña, nos enviará la notificación al correo para que ingresemos al link que nos muestra y hacer el cambio de la



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 27 de 37

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

12. 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 tramitaran y la respuesta será publicada en el aplicativo SIAC.

Las PQRSD ANONIMAS, se tramitaran y sus respuestas se publicaran en el portal Web de la entidad (PQRSD ANONIMAS): <https://etitic.edu.co/es/page/atencionciudadano>

13. 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.



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 28 de 37

14. 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:

- La petición general que se reciba deberá resolverse en un término no mayor de quince 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de documentos e información se resolverán dentro de los quince 15 días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de consulta se resolverán dentro de los treinta (15) días hábiles siguientes a su recepción.

15. 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.

16. 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:

TIPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023		
TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Solicitudes parqueadero de la ETITC	Apoyo Contratación	juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co lidersinfraestructura@itc.edu.co gestionviceadmin@itc.edu.co juridicacontratacion@itc.edu.co



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 29 de 37

TIPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Convenios	Apoyos Vicerrectoría académica	rectoria@itc.edu.co apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Movilidad estudiantil		rectoria@itc.edu.co apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes relacionadas con expedientes disciplinarios	Asuntos disciplinarios	asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes banco de alimentos	Bienestar Universitario	apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes por ICETEX		apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Egresados		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Bolsa de empleo		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Cursos de educación continuada	Centro de Extensión y Proyección Social	asuntosdisciplinarios@itc.edu.co - sgeneral@itc.edu.co
Información y/o tramites de pre-ingeniero		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Ofertas laborales para estudiantes		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co - sgeneral@itc.edu.co
Pasantías		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes de infraestructura digital de la entidad	Gestión IT	juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Carnetización	Gestión IT- Rectoría	juridica@itc.edu.co medios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Admisiones	Instituto de Bachillerato Técnico Industrial	asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Cambio de curso		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Cambio de especialidad		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Información pruebas SABER 11		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 30 de 37

TIPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Relacionados a la prestación del servicio de ruta		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Repitencia de grado		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes de promoción		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Trámites relacionados con docentes		asuntosdisciplinarios@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Trámites relacionados con notas		registro@itc.edu.co - asuntosdisciplinarios@itc.edu.co - sgeneral@itc.edu.co
ASPU	Jurídica	sgeneral@itc.edu.co
Coactivos		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Demandas y Denuncias se consulta a profesional de jurídica, para el direccionamiento.		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Documentos judiciales		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Nulidad y restablecimiento		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitud plazo pago de semestre		rectoria@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes emitidas por las IAS (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Personería) consulta a profesional de jurídica.		tesoreria@itc.edu.co asuntosdisciplinarios@itc.edu.co
Solicitudes por el Departamento de Planeación Nacional		juridica@itc.edu.co
Trámites jurídicos		sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes emitidas por las IAS (Contraloría, Procuraduría, Fiscalía, Personería) Contratos		Jurídica contratación



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 31 de 37

TIPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS		
Trámites de gestión ambiental	Oficina asesora de Planeación	planeacion@itc.edu.co gestionambiental@itc.edu.co calidad@itc.edu.co aseguramientocalidad@itc.edu.co seguridaddigital@itc.edu.co juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co		
Trámites de Calidad				
Trámites de Seguridad Digital				
Solicitudes por el Departamento de Planeación Nacional				
Factura servicio público	Presupuesto	presupuesto@itc.edu.co viceadministrativa@itc.edu.co juridicacontratacion@itc.edu.co		
Impuesto predial				
Citación a notificación	Rectoría	juridica@itc.edu.co rectoria@itc.edu.co juridica@itc.edu.co rectoria@itc.edu.co viceadministrativa@itc.edu.co juridicacontratacion@itc.edu.co - sgeneral@itc.edu.co		
Requerimiento de entidades estatales				
Solicitud préstamo de instalaciones- VICE-ADMINISTRATIVA				
Certificados de estudio, notas y/o constancias	Registro y Control	viceacademica@itc.edu.co registroycontrol@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co auxregistroycontrol2@itc.edu.co La secretaria de cada facultad viceacademica@itc.edu.co , secsgeneral@itc.edu.co – sgeneral@itc.edu.co viceacademica@itc.edu.co registroycontrol@itc.edu.co viceacademica@itc.edu.co Cada facultad sgeneral@itc.edu.co registroycontrol@itc.edu.co directoribt@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co registroycontrol@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co		
Contraseña Academusoft				
Contraseña Gnosoft				
Grado de pregrado o posgrado				
Horarios Académicos				
Inscripción y/o cancelación de materias				
Retiro estudiantes IBTI del SIMAT				
Validación de Títulos académicos				
Solicitud copia de acta de grado y/o diploma			Secretaria General y Registro y control	tesoreria@itc.edu.co secsgeneral@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 32 de 37

TIPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Aclaraciones descuentos nómina	Talento Humano	apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
ASPU capacitaciones o certificaciones		apoyojuridica@itc.edu.co
Bonos pensionales		apoyojuridica@itc.edu.co
Certificaciones laborales personal de planta y retirados		apoyojuridica@itc.edu.co
Certificados salariales		apoyojuridica@itc.edu.co
Envío descuentos de nomina		rectoria@itc.edu.co apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Licencia o permiso (Igual o superior a 3 días)		rectoria@itc.edu.co Jefe Inmediato apoyojuridica@itc.edu.co
Renuncia		rectoria@itc.edu.co apoyojuridica@itc.edu.co
Solicitud de ascenso de escalafón		apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes por la Función Pública		rectoria@itc.edu.co apoyojuridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Certificados de ingresos y retención	Tesorería	viceadministrativa@itc.edu.co juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Certificados de retención en la fuente		viceadministrativa@itc.edu.co juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Devolución o reembolso de dinero por algún concepto		viceadministrativa@itc.edu.co juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Información pruebas SABER TyT	Vicerrectoría Académica	juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co - registro@itc.edu.co , electromecanica@itc.edu.co , sistemas@itc.edu.co , procesos@itc.edu.co , diseño@itc.edu.co , mecatronica@itc.edu.co , especializaciones@itc.edu.co



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 33 de 37

TIPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Aplazamiento de semestre		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co -
Asignación tutor proyecto de grado		registro@itc.edu.co , electromecanica@itc.edu.co ,
Cancelación de la matrícula académica		sistemas@itc.edu.co , procesos@itc.edu.co ,
Contenido programático		diseño@itc.edu.co , mecatronica@itc.edu.co ,
Cursos intersemestrales		especializaciones@itc.edu.co
Homologación		extension@itc.edu.co
Modalidad de grado		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Prorroga y entrega trabajo de grado		sgeneral@itc.edu.co -
Cambio de jornada		registro@itc.edu.co , electromecanica@itc.edu.co ,
Cambio de evaluador		sistemas@itc.edu.co , procesos@itc.edu.co ,
Reintegro		diseño@itc.edu.co , mecatronica@itc.edu.co ,
Transferencia de programa o cambio de facultad		especializaciones@itc.edu.co
Validación		



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 34 de 37

TOPOLOGÍA DE DIRECCIONAMIENTO DE PQRSD RECIBIDAS POR LA ETITC 2023

TIPO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA COMPETENTE DOCUMENTO ORIGINAL	COPIA A DEPENDENCIAS
Apoyo económico	Vicerrectoría Académica	juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co registro@itc.edu.co electromecanica@itc.edu.co sistemas@itc.edu.co procesos@itc.edu.co diseño@itc.edu.co mecatronica@itc.edu.co especializaciones@itc.edu.co
Descuento o solicitud de beca PES		viceacademica@itc.edu.co juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co bienestaruniversitario@itc.edu.co
Certificación contratos	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	juridicacontratacion@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitudes de infraestructura física de la entidad		rectoria@itc.edu.co juridicacontratacion@itc.edu.co
Inscripción a semilleros de investigación	Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transferencia	juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Solicitud línea de investigación		juridica@itc.edu.co sgeneral@itc.edu.co
Libros, revistas y/o periódicos, plegables, almanaques, agendas.	a Quien corresponda	N/A
Hoja de vida, en físicos e informa al usuario la web donde debe registrarla.	Talento Humano	https://etitc.edu.co/es/page/ofertas-empleo
Información cajas de compensación y/o de aseguradoras de riesgos profesionales.		personal@itc.edu.co
Información de cooperativas de empleados.		
Ofertas comerciales - proveedores	Vicerrectoría administrativa y financiera	N/A
Facturas de servicios públicos	Contabilidad	contabilidad@itc.edu.co presupuesto@itc.edu.co tesoreria@itc.edu.co



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 35 de 37

17. MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ESTADO

- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites.
- Decreto 2623 de 2009 “Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”
- 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”.
- Decreto 1083 de 2015 “Capítulo 2 Artículo 2.22.2.1 “Políticas de gestión y desempeño institucional. 7. Servicio al Ciudadano, artículo 2.22.3.14. integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción. 9. Plan anticorrupción y atención al ciudadano. 2.2.37.1.11. Canales oficiales de comunicación para ciudadanos y usuarios

18. 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
-------------------------------	-----	-----------------------	---	---------------------------	---



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

PROTOCOLOS DE SERVICIO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-PT-02

VERSIÓN: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 36 de 37

19. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	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
		Se realizó la actualización, se cambió el nombre por protocolo de atención al ciudadano, se actualizo la tabla de contenido y se realizaron los ajustes al objetivo se modificaron los numerales 2.2 confiabilidad,
06-10-2020	3	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.
16-08-2022	4	Se incluye en el numeral 6.2.4 los siguientes ítems Personas con discapacidad psicosocial, Personas con discapacidad intelectual y Personas con discapacidad múltiple; se incluyó en el numeral 10.1 canal de comunicaciones el canal del chat y se incluye en el numeral 15 marco normativo el decreto 1083 de 2015 artículos Artículo 2.22.2.1 "Políticas de gestión y desempeño institucional. 7. Servicio al Ciudadano, artículo 2.22.3.14. integración de los planes institucionales y estratégicos al plan de acción. 9. Plan anticorrupción y atención al ciudadano. 2.2.37.1.11. Canales oficiales de comunicación para ciudadanos y usuarios.
2023-11-10	5	Se realizó la actualización del numeral 11.1 Canales oficiales de comunicación para ciudadanos y usuarios y numeral 16 clasificación de peticiones, reclamos, sugerencias y denuncias se reorganizo la tabla de tipologías de trámites.

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: 05

VIGENCIA: 2023-11-10

PÁGINA: 37 de 37

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ALICIA JANETH PEÑA SÁNCHEZ Líder del proceso de Gestión Documental	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	DORA AMANDA MESA CAMACHO Representante de la Dirección

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