



Escuela Tecnológica Instituto  
Técnico Central  
Establecimiento Público de  
Educación Superior

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

**CÓDIGO: GSC-DO-01**

**VERSIÓN: 1**

**VIGENCIA: 2026-04-16**

**PÁGINA: 1 DE 3**

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, a través de sus colaboradores, cumple con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, enmarcada en los preceptos de la Ley 1712 de 2014 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública". La institución se compromete a garantizar los derechos constitucionales y legales de los ciudadanos, asegurando un trato equitativo, respetuoso y diligente en los trámites y servicios, conforme a los principios de transparencia, buena fe, equidad, eficacia, calidad y responsabilidad.

Para fortalecer la interacción con la ciudadanía, satisfacer sus expectativas y crear un ambiente de confianza en la Institución, la entidad presenta la Carta de Trato Digno orientando el comportamiento de los servidores públicos y funcionarios de la entidad promoviendo la excelencia en el servicio al ciudadano y comprometiéndonos a brindar un trato equitativo, respetuoso y diligente.

Atendiendo los anteriores preceptos, a continuación, se presentan los compromisos orientando la atención al ciudadano en la Escuela tecnológica Instituto Técnico Central, garantizando sus derechos a:

- Presentar peticiones respetuosas a las áreas de la Escuela a través de los diferentes canales de atención puestos a disposición para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en forma verbal o por escrito.
- Conocer el estado del trámite de su requerimiento, y a recibir respuesta oportuna y eficaz, en los términos establecidos por la Ley.
- Recibir por parte de los funcionarios o servidores públicos, guía, asesoría y orientación, hasta obtener una respuesta satisfactoria
- Solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la Escuela tecnológica Técnica Central y sus distintas dependencias.
- Recibir por parte de los funcionarios trato amable, respetuoso y eficaz, especialmente a personas en condición de discapacidad, niños, niñas, personas de edad avanzada o analfabetas.
- Ser tratado con consideración, especialmente aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta como mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad y en general personas en estado de indefensión (Art. 13 de la Constitución Política).
- Certificar que la actualización de la información de trámites y servicios cumplan los tiempos de respuesta definidos para el ciudadano.

<b>CLASIF. CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPB</b>	<b>CLASIF. INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
---------------------------------	------------	---------------------------	----------	-------------------------------	----------

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad*

*Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)*



Escuela Tecnológica Instituto  
Técnico Central  
Establecimiento Público de  
Educación Superior

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GSC-DO-01

VERSIÓN: 1

VIGENCIA: 2026-04-16

PÁGINA: 2 DE 3

### 1. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PETICIONES

La entidad resuelve la petición dentro de los siguientes términos o tiempos de respuesta, los cuales se encuentran implícitos en:

<https://www.etitc.edu.co/archives/res6172024.pdf>

### 2. CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO
Correo Electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@itc.edu.co">atencionalciudadano@itc.edu.co</a>	<a href="https://www.etitc.edu.co/es/">https://www.etitc.edu.co/es/</a>	Permanente
Aplicativo SIAC	Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones pueden realizarse diligenciando el formulario en línea	<a href="https://siac.itc.edu.co/">https://siac.itc.edu.co/</a>	Permanente
CHAT	Chat de Atención al Ciudadano es un canal de comunicación escrita en tiempo real a través de Internet entre los ciudadanos y la ETITC, para atender consultas de orden general sobre la ETITC.	<a href="https://www.etitc.edu.co/es/">https://www.etitc.edu.co/es/</a>	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Canal Presencial	<b>Atención Personal:</b> Se atiende de forma personalizada con el fin de orientar e informar de forma inmediata, la gestión, trámites y servicios de la ETITC.	Calle 13 No. 16 - 74	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
	<b>Radicación:</b> Los ciudadanos pueden radicar sus PQRSD de forma escrita o verbal, las cuales serán direccionadas a través del SIAC al área para su respuesta.	Calle 13 No. 16 - 74	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 pm.
Canal Telefónico	PBX	+ 601 3443000 Ext. 101	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Contestador automático de 5:00 p.m. a 8:00 a.m.

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

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad

Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)



**Escuela Tecnológica Instituto  
Técnico Central**  
Establecimiento Público de  
Educación Superior

**CARTA DE TRATO DIGNO AL  
CIUDADANO**

**CÓDIGO: GSC-DO-01**

**VERSIÓN: 1**

**VIGENCIA: 2026-04-16**

**PÁGINA: 3 DE 3**

**3. CONTROL DE CAMBIOS**

<b>FECHA</b>	<b>VERSIÓN</b>	<b>CAMBIOS</b>
30/07/2016	1	Adopción del documento
01/03/2021	2	Se actualiza la tabla final de los canales de atención, se elimina la firma del secretario general, se ingresa al sistema de gestión de calidad y se incluye el control de cambios y firmas.
2025-02-17	3	Se actualizó el documento y se incluye resolución interna 617-2025-09-25
26-04-16	1	Se realiza el traslado del documento del proceso de Gestión Documental al de Gestión de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con las funciones y el alcance de este último; en consecuencia, se actualiza la codificación documental.

<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>DEISY LUCERO SERRATO ALDANA</b>	<b>YAZMIN ANTONIA SANTIAGO CABRERA</b>	<b>ARIEL TOVAR GÓMEZ</b>
Profesional Proceso Gestión Servicio al Ciudadano	Profesional de Calidad - Proceso Gestión del GSI	Líder del Proceso Gestión Servicio al Ciudadano

<b>CLASIF. CONFIDENCIALIDAD</b>	<b>IPB</b>	<b>CLASIF. INTEGRIDAD</b>	<b>A</b>	<b>CLASIF. DISPONIBILIDAD</b>	<b>1</b>
---------------------------------	------------	---------------------------	----------	-------------------------------	----------

*Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad*

*Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el microsítio de calidad de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central (ETITC)*