



ACUERDO NÚMERO **018 DE**

(18 de septiembre de 2024)

*“Por cual se actualiza y aprueba la Política de Servicio al Ciudadano, de la
Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central*

**EL CONSEJO DIRECTIVO DE LA ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO
TÉCNICO CENTRAL – ETITC.**

En uso de sus facultades legales, estatutarias y en especial la conferida en el artículo 14, literal “a” del Acuerdo 05 de 2013 del Consejo Directivo “Estatuto General”, y

CONSIDERANDO:

Que. la Ley 962 de 2005 dicta disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

Que. el Decreto 2623 de 2009 crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano.

Que. el Decreto Ley 019 de 2012 dicta normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Que. la Ley Estatutaria 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.

Que, la Ley 1712 de 2014 define la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

Que. la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que, el Decreto 1499 de 2017 modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	------------	-------------------------	----------	---------------------------	----------

satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.

Que, la Ley 2052 de 2020 establece disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.

Que, la Entidad cuenta desde 2023 con un protocolo de atención y servicio al ciudadano, en el marco del sistema de gestión integrado, dirigido a los servidores públicos y contratistas que atienden usuarios, con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios, y como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal.

Que, la Resolución 269 de 2024 adopta el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) y establece los lineamientos para la gestión de documentos electrónicos de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

Que, en la sesión del 11 de julio de 2024 el Comité de Gestión y Desempeño Institucional autorizó propuesta presentada por la Rectoría para actualizar la Política de Servicio al Ciudadano de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

Que, resulta necesario actualizar la política de servicio al ciudadano a partir de la política establecida en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, MIPG, y en los requerimientos de entes externos y operación de la Entidad, a fin de integrar las acciones que facilitan el desarrollo de trámites y de las solicitudes ante la Entidad, de manera ágil, oportuna, y de fondo, en los términos estipulados por la Ley.

Que, en sesión ordinaria del 18 de septiembre de 2024 el Consejo Directivo discutió y aprobó la propuesta presentada por la Rectoría para actualizar la Política de Servicio al Ciudadano de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

ACUERDA:

Artículo 1°-. Actualización. Se actualiza y aprueba la Política de Servicio al Ciudadano de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, conforme a lo establecido en el artículo 14 literal a) del acuerdo 05 de 2013. Estatuto General vigente.

Artículo 2°-. Alcance. La Política de Servicio al Ciudadano de la ETITC comienza con la formulación de la estrategia de atención al ciudadano, en la que se integran todas las acciones que facilitan el desarrollo de trámites y presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones enviadas y/o registradas por los ciudadanos y grupos de valor; posteriormente radicadas por los servidores públicos que atienden la Ventanilla Única de Radicación,

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

direccionándolas a los funcionarios responsables de dar respuesta ágil, oportuna, y de fondo, en los términos estipulados por la Ley y finaliza con la evaluación y mejora continua de la prestación del servicio.

Artículo 3°-. Anexo Único. El cuerpo de la Política se anexa y forma parte integral del presente acto administrativo.

Artículo 4°-. Socialización. Socializar el contenido del presente Acuerdo a través de los medios institucionales de la ETITC.

Artículo 5°-. Vigencia. El presente Acuerdo rige a partir de la fecha de su publicación.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, D.C., a los 18 días de septiembre de 2024.

La Presidente del Consejo Directivo,



ADRIANA MARÍA LÓPEZ JAMBOOS

El Secretario del Consejo Directivo



EDGAR MAURICIO LÓPEZ LIZARAZO

Proyectó: Yaneth Jimena Pimiento Cortés, Profesional Aseguramiento de la Calidad.

Revisó: Viviana Paola Pulido Suárez, Profesional Jurídica

Edgar Mauricio López Lizarazo, Secretario General

Aprobó: Consejo Directivo

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

**ANEXO ÚNICO
POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

1. Objetivo

Establecer los lineamientos de servicio al ciudadano en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC con el fin prestar servicios de calidad, oportuna, eficaz, transparente, amable, eficiente, incluyente y equitativa, asegurando la satisfacción de los usuarios internos y externos.

2. Alcance

La política de Servicio al Ciudadano de la ETITC comienza con la formulación de la estrategia de atención al ciudadano, en la que se integran todas las estrategias que facilitan el desarrollo de trámites y presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones enviadas y/o registradas por los ciudadanos y grupos de valor; posteriormente radicadas por los servidores públicos que atienden la Ventanilla Única de Radicación, direccionándolas a los funcionarios responsables de dar respuesta ágil, oportuna, y de fondo, en los términos estipulados por la Ley y finaliza con la evaluación y mejora continua de la prestación del servicio.

3. Responsable

Los responsables de implementar y ejecutar la política de Servicio al Ciudadano son todos los funcionarios y contratistas de la ETITC, quienes, de manera efectiva y eficiente entregan información de manera transparente y objetiva, acercando la ciudadanía y grupos de valor al actual institucional.

Responsable	Actividad	Línea de reporte y aprobación
Equipo de Atención al ciudadano	Formulación	El Equipo de Atención al ciudadano formula la estrategia de atención al ciudadano, teniendo en cuenta los resultados de su implementación en vigencias anteriores.
Equipo de atención al ciudadano – Líderes de proceso - Área de Comunicaciones	Implementar	<p>El Equipo de Atención al ciudadano poner en marcha y hace seguimiento a todas las estrategias necesarias para la implementación y fortalecimiento de los componentes integrados en la Política de Servicio al ciudadano.</p> <p>El Equipo de Atención al ciudadano se encarga de coordinar con los líderes de proceso la implementación de la política de servicio al ciudadano y específicamente lo referente a la estrategia de atención al ciudadano.</p> <p>El Equipo de Atención al ciudadano desarrolla acciones de comunicación para dar a conocer la estrategia de atención al ciudadano a los grupos de</p>

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

		valor de la ETITC, fortaleciendo la cultura a través de la construcción y difusión de mensajes alusivos a la cultura del servicio al ciudadano.
Equipo de Atención al ciudadano	Seguimiento	El Equipo de Atención al ciudadano realiza de manera cuatrimestral seguimiento al cumplimiento de la Estrategia de Atención al ciudadano y publica a través de la página web los resultados del ejercicio.
Equipo de Atención al ciudadano	Acompañar	El Equipo de Atención al ciudadano realiza acompañamiento y asesoría permanente en la implementación de la estrategia de atención al ciudadano. El Equipo de Atención al ciudadano atiende los requerimientos de los ciudadanos de acuerdo con la normatividad y procedimientos para tal fin.
Comité Institucional de Gestión y Desempeño - CIGD	Validar	El CIGD valida la adecuada implementación de la estrategia de atención al ciudadano y los componentes de esta.
Control Interno	Seguimiento	El área de control interno realiza seguimiento de manera cuatrimestral a la Estrategia de Atención al ciudadano, mediante los componentes del Programa de Transparencia y Ética Pública o Instrumento que lo reemplace.

4. Glosario

- **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la información, asesoría, orientación, acompañamiento de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- **Atributo del Servicio:** Se refiere a las características o cualidades que se deben cumplir para prestar un servicio apropiadamente al ciudadano y que éste alcance la satisfacción.
- **Canales de Atención:** Son los medios que se colocan a disposición de los ciudadanos y grupos de valor para realizar trámites y solicitar servicios. Los canales que tiene dispuestos la entidad para la atención de los ciudadanos son:
 - a. Canal presencial: Atención personal, radicación y atención telefónica.
 - b. Canal Virtual: Correo electrónico, Plataforma SIAC, Redes sociales y CHAT.
- **Ciudadano:** Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Grupos de interés:** Corresponde a los ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad, los cuales pueden ser agrupados según sus atributos o variables similares.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

- **Momento de Verdad:** Lo establece el “suceso en el cual el ciudadano entra en contacto con cualquier aspecto de la entidad y tiene una impresión sobre la calidad de un servicio recibido por parte de un área o dependencia de la ETITC, creando una sensación positiva o negativa.
- **Petición:** Es el derecho que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- **Política de Servicio al Ciudadano (PSC):** según el CONPES 3649 de 2010 la Política Nacional de Servicio al Ciudadano define los lineamientos para contribuir a la generación de confianza y satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional y por los particulares autorizados para la prestación de estos.
- **Procedimiento:** Documento que representa la forma determinada de llevar a cabo un proceso y sus características definiendo él quien, hace que, como, porque, cuando y donde.
- **Proceso:** Conjunto de actividades relacionadas para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.
- **Protocolo de atención al ciudadano:** Herramienta que contribuye a mejorar la gestión que realiza el personal de la entidad.
- **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. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Queja es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **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. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a un Reclamo es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción
- **Servicio al ciudadano:** Conjunto de actividades internas desarrolladas que buscan satisfacer con compromiso las solicitudes, requerimientos, expectativas e inquietudes de las personas.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la ETITC. Los tiempos establecidos por la Ley para dar respuesta a una Sugerencia es de quince (15) días hábiles siguientes a su recepción.
- **Trámite:** Conjunto de acciones o requisitos dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP).
- **Usuario:** Persona que tiene derecho a recibir un servicio o producto para satisfacer una necesidad. En la ETITC se consideran usuarios: estudiantes, docentes, egresados, los

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

servidores que desempeñan labores administrativas y entidades públicas y privadas que contratan servicios con la entidad.

- **Valor Agregado:** Son las características añadidas que se incluyen a un servicio o producto, con el fin de crear una reacción positiva en el ciudadano y como resultado mejorar su percepción de satisfacción hacia la entidad.

5. Principios y Valores

En la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, la Política de Servicio al ciudadano se rige en los siguientes principios y valores para garantizar el goce efectivo de los derechos a los ciudadanos y grupos de valor, a través de un servicio de excelencia:

- **Calidad:** ofrecer programas y servicios educativos acordes con el desarrollo de la ciencia, la técnica y la tecnología, a partir de un mejoramiento continuo en sus procesos de gestión.
- **Compromiso:** Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con relación a las labores cotidianas, buscando siempre mejorar el bienestar.
- **Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- **Equidad:** Garantizar la igualdad de oportunidades a todas las personas interesadas en acceder a la Educación Superior, siempre y cuando posean las capacidades requeridas y se cumpla con las condiciones académicas exigidas.
- **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **Justicia:** Actuar con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **Responsabilidad:** es la capacidad para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente, no solo cuando sus resultados son buenos sino también cuando sean adversos e indeseable; a cumplir un trabajo sin presión externa alguna. También es responder por sus propios actos, o sentirse obligado a dar una respuesta ante un hecho aceptado libremente.

6. Marco normativo.

- Constitución Política de Colombia de 1991:
Artículo 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales

Artículo 74. Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable.

Artículo 209. La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley

- Decreto ley 2150 de 1995: por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley 962 de 2005: Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Decreto 2623 de 2009: crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano
- Ley 1437 de 2011. por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1474 de 2011. Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Decreto Ley 019 de 2012: por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad
- CONPES 3785 de 2013. política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.
- 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.
- Decreto 886 de 2014. Por el cual se reglamenta el artículo 25 de la Ley 1581 de 2012, relativo al Registro Nacional de Bases de Datos.
- Decreto 103 de 2015: por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 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 1499 de 2017: modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- Ley 1952 de 2019. por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario y se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario, y modificada por la Ley 2094 de 2021.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	-----	-------------------------	---	---------------------------	---

- Ley 2052 de 2020: por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 269 de 29 de abril de 2024: por la cual se adopta el Sistema Integral de Atención al Ciudadano (SIAC) y se establecen los lineamientos para la gestión de documentos electrónicos de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.
- Protocolo de atención al ciudadano y Procedimiento de comunicaciones oficiales y/o PQRSD.

7. Desarrollo

La política de Servicio al Ciudadano garantiza la transparencia, eficacia y accesibilidad de la información pública a través de los canales establecidos para Atención al Ciudadano con la resolución de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de la ciudadanía, con un trato digno siempre orientado a la satisfacción de sus expectativas y necesidades, lo que facilita las relaciones de los ciudadanos y grupos de valor con la institución de conformidad con las dimensiones del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, los principios y reglas previstos en la constitución política.

La versión 5 del Manual Operativo MIPG, frente a los escenarios de relacionamiento Estado – Ciudadano en relación con la política de servicio al ciudadano, tiene como propósito garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado, es decir, ir más allá de la gestión de la petición o la atención al ciudadano, teniendo una mirada integradora de todos los espacios donde la Entidad interactúa con el ciudadano identificando sus diferentes necesidades y derechos, tales como: la de estionar un trámite o acceder a un servicio, la necesidad y el derecho a ejercer vigilancia a la gestión, la de ejercer un diálogo social sin obstáculos, la de acceder a la información de forma abierta y transparente, y otros escenarios que permitan a los grupos de valor, grupos de interés y ciudadanía en general fortalecer su relación con lo público y generar confianza en la gestión.

La Entidad establece lineamientos generales para su implementación en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG, y se indica que, para la puesta en operación de esta política en el marco de las políticas de relación del Estado con la ciudadanía, formula una estrategia anual de atención y servicio al ciudadano en el marco del plan institucional identificando las actividades para implementar la política:

- Se elabora el autodiagnóstico del estado actual de las actividades de servicio al ciudadano.
- Se formulan las estrategias de atención y servicio al ciudadano en articulación con planeación y gestión institucional teniendo los resultados obtenidos en la caracterización de la ciudadanía y grupos de valor, permitiendo reconocer las necesidades para establecer y priorizar las acciones de servicio.
- Se ejecutan las estrategias relacionadas con la actualización de los procedimientos, la carta de trato digno, el protocolo de atención al ciudadano, la capacitación de los funcionarios de la ventanilla de atención, publicación de información y canales para facilitar la gestión interna y la entrega oportuna de la oferta pública a la ciudadanía.
- Se realiza el seguimiento a las estrategias de atención y servicio al ciudadano mediante la publicación de los informes trimestrales de PQRSD incluyendo la efectividad de atención de los trámites y servicios solicitados por los ciudadanos.

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	------------	-------------------------	----------	---------------------------	----------

La ETITC está comprometida con la satisfacción de los ciudadanos, respondiendo a las necesidades y expectativas de los grupos de valor, incorporando comportamientos asociados para brindarles atención con personal calificado y cualificado, que tiene a disposición los canales de comunicación; así mismo la entidad vela por la mejora continua en los procesos institucionales, a partir de los siguientes lineamientos:

Características o Atributos del buen servicio: El personal de cara al ciudadano tendrá en cuenta en la prestación del servicio los siguientes atributos: Amabilidad, Confiabilidad, Oportunidad y Respeto.

Prestación del 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 de la ETITC deben desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes: Autocontrol, Capacidad para asesorar y orientar, Capacidad para escuchar, Comprensión, Cortesía, Credibilidad, Dinamismo, Profesionalismo, Persuasión y Sensibilidad.

8. Control de cambios

Fecha	Versión	Cambios
18/07/2019	1	Adopción de la política
05/11/2020	2	Actualización del objetivo, alcance y compromiso
18/09/2024	3	Actualización de toda la política con base en el MIPG, así como requerimientos de entes externos y operación de la ETITC.

Elaboró: Alicia Janeth Peña Sánchez – Profesional Gestión Documental

Revisó: Ariel Tovar Gómez. Vicerrector Administrativo y Financiero

Validó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

Aprobó: Consejo Directivo

CLASIF. DE CONFIDENCIALIDAD	IPC	CLASIF. DE INTEGRALIDAD	A	CLASIF. DE DISPONIBILIDAD	1
-----------------------------	------------	-------------------------	----------	---------------------------	----------