



Escuela Tecnológica Instituto
Técnico Central
Establecimiento Público de
Educación Superior

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

CÓDIGO: GDO-DO-01

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: 2025-02-07

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 comprometiéndose 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.

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: GDO-DO-01

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: 2025-02-07

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	atencionalciudadano@itc.edu.co	https://www.etitc.edu.co/es/	Permanente
Aplicativo SIAC	Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones pueden realizarse diligenciando el formulario en línea	https://siac.itc.edu.co/	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.	https://www.etitc.edu.co/es/	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 7:00 p.m.
Canal Presencial	Atención Personal: Se atiende de forma personalizada con el fin de 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.
	Radicación: 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: GDO-DO-01

VERSIÓN: 3

VIGENCIA: 2025-02-07

PÁGINA: 3 DE 3

3. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
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

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ALICIA JANETH PEÑA S. Líder Proceso Gestión Documental	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	JORGE HERRERA ORTÍZ Representante de la Dirección

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)