



CLASIFICACIÓN:	PROCESO APOYO
PROCESO:	GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO
RESPONSABLE:	VICERRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERON
OBJETIVO:	Brindar el servicio de atención e información al ciudadano, a través del sistema de PQRS, atendidos en los diferentes canales y la publicación de los informes de PQRS, respondiendo de esta manera al cumplimiento de los fines institucionales.
ALCANCE:	Desde la planeación de las acciones para garantizar un óptimo servicio al ciudadano hasta su prestación incluyendo la difusión y acceso a la información pública en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

PROVEEDOR	ENTRADAS	ACTIVIDADES		SALIDAS	PARTES INTERESADAS
		PLANEAR	HACER		
Usuarios internos y externos. Todos los Procesos	Planes, programas y proyectos institucionales Correspondencia Comunicaciones oficiales PQRS Información de Auditorías Normatividad aplicable al proceso Procedimiento de Gestión del Cambio Matriz de identificación de peligros y evaluación y valoración de riesgos (SST) del proceso Manual del Sistema de Gestión de SST y Ambiental para contratistas, subcontratistas y proveedores	Programar las estrategias que permitan garantizar un eficiente servicio al ciudadano Formular el plan acción.	Elaborar el plan de acción para cada vigencia Atender las diferentes necesidades de información de los ciudadanos. Controlar la gestión de las comunicaciones oficiales internas y externas. Atender, recibir las comunicaciones y PQRS presentadas por los ciudadanos generando y publicando la información. Elaborar estudios previos. Elaborar y actualizar la documentación para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua	Contexto Normograma Matriz de partes de partes interesadas Plan de necesidades Plan de acción Políticas de servicio al ciudadano Documentos actualizados y socializados Correspondencia y comunicaciones oficiales entregadas con instrumentos de control. Informes trimestrales de PQRS. Informe de gestión Estudios previos con inclusión de obligaciones de los sistemas de gestión según corresponda Indicadores Mapa de riesgos Documentos para traducir la información pública que solicita un grupo étnico a su respectiva lengua Matriz de inventario de activos Matriz de planificación de cambios	Comunidad institucional Comunidad externa Entidades públicas y privadas Todos los procesos
		ACTUAR	VERIFICAR		
		Aplicación de acciones correctivas, preventivas y de mejora.	Verificar la satisfacción de los usuarios. Medir el desempeño mediante indicadores.		

RECURSOS		REQUISITOS POR CUMPLIR		DOCUMENTOS ASOCIADOS
TALENTO HUMANO	FÍSICOS Y TECNOLÓGICOS			
Profesional Técnicos, Administrativos y Contratistas	Instalaciones Físicas, Hardware y software actualizado. Red de comunicaciones (teléfono, internet, entre otros).	LEGALES	Ver link Normograma https://etitic.edu.co/es/page/nosotros&sgj	Ver link documentación procesos del SGI https://etitic.edu.co/es/page/nosotros&sgj
		DE LA NORMA (NTC ISO 9001:2015)	Requisitos: 4.1., 4.2., 4.4., 6.1., 6.3.,753., 9.1., 9.1.2., 9.1.3.,10. Requisitos: 4.1., 4.2.,7.3., 7.5., 8.1.,10.	
		DE LA NORMA (NTC ISO 14001:2015)	Requisitos: 4.1.,4.2.,4.4.,5.4.,6.1.,7.5.3.,8.2.,9.1.,10.	
		DE LA NORMA (NTC ISO 45001:2018)	Requisitos:4.1., 4.2., 6.1.2., 6.1.3., 7.2., 7.3., 10.	
		DE LA NORMA (NTC ISO/IEC 27001:2022)	Controles del Anexo: A.5.9., A.5.12., A.5.13., A.5.31., A.5.34., A.5.36., A.6.3., A.6.6., A.7.7., A.7.10., A.8.1., A.8.32.	
		MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN - MIPG (POLÍTICAS)	Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción Servicio al ciudadano Control Interno	
		LINEAMIENTOS ACREDITACIÓN INSTITUCIONAL	Factor 3, Característica 8, Aspecto 20.	
		LINEAMIENTOS ACREDITACIÓN DE PROGRAMAS	Factor 11, Característica 43, Aspecto 87 y 88	
		DE LA COMUNIDAD	Políticas de calidad y satisfacción al cliente Información veraz y oportuna	



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO GESTIÓN DE SERVICIO AL CIUDADANO

CODIGO: GDC-FO-01
VERSIÓN: 4
VIGENCIA: Mayo 15 de 2018
PÁGINA : 1 de 2

POLÍTICA OPERACIONAL	INDICADORES DE GESTIÓN	RIESGOS	AMBIENTE DE TRABAJO
Ver link políticas de operación	Ver link de indicadores	Ver link matriz de riesgos	Oficina (Dotación básica, computadores - software de oficina, impresora, conexiones eléctricas, de red y de comunicación)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
ARIEL TOVAR GÓMEZ Líder del Proceso de Gestión de Servicio al Ciudadano	ANAY PINTO VALENCIA Administrador de la Documentación	JORGE HERRERA ORTÍZ Representante de la Dirección

FECHA: Septiembre 17 de 2024

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