

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO 2026

**ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
GESTIÓN SERVICIO AL CIUDADANO**



Tabla de contenido

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MARCO NORMATIVO	2
3. OBJETIVO GENERAL	3
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
5. ALCANCE	4
6. RESPONSABLES	4
7. DIAGNÓSTICO Y AUTODIAGNÓSTICO	5
8. GRUPOS DE VALOR PARTICIPANTES	5
9. COMPONENTES ESTRATÉGICOS	5
9.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.	6
9.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente	6
9.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	6
9.4 Subcomponente 4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	6
9.5. Matriz De Plan De Acción	6

1. INTRODUCCIÓN

La Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC, en cumplimiento de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano, la Ley 1755 de 2015, la Ley 1712 de 2014, la Ley 2052

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



de 2020 y demás normatividad aplicable, formula la Estrategia de Servicio a la Ciudadanía para la vigencia 2026.

La presente estrategia constituye el instrumento institucional mediante el cual la ETITC orienta las acciones encaminadas a fortalecer la relación entre la entidad y la ciudadanía, garantizando una atención integral, accesible, incluyente, transparente, oportuna y con enfoque diferencial.

La estrategia articula acciones relacionadas con la atención al ciudadano, la gestión de PQRS, la accesibilidad, el lenguaje claro, la mejora de canales de atención, la participación ciudadana, la evaluación de la experiencia ciudadana y la mejora continua del servicio.

2. MARCO NORMATIVO

A continuación, se relacionan algunas de las principales normas que contemplan el marco jurídico para la implementación de la estrategia de servicio al ciudadano:

- Constitución Política de Colombia.
- 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 administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"
- Ley 1757 de 2015, que promueve la Participación Ciudadana en la gestión pública, el control social, la incidencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas como mecanismos de fortalecimiento democrático.
- Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que garantiza el acceso a la información como un derecho fundamental y promueve la apertura activa de datos por parte de las entidades públicas.
- Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA), modificada por la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y define los deberes de las autoridades frente a las solicitudes de la ciudadanía, incluyendo la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS).
- Ley 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.



- Decreto 2106 de 2019, que impulsa la Racionalización de Trámites mediante la simplificación de procedimientos y la reducción de cargas administrativas para facilitar la interacción de la ciudadanía con el Estado.
- Decreto 1499 de 2017, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, instrumento que articula las políticas de gestión y desempeño institucional, entre ellas las de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública, y Racionalización de Trámites.
- Circular Externa 100-010-2021 de Función Pública.
- [Resolución 269 de 2024 – Sistema Integral de Atención al Ciudadano SIAC.](#)
- [Política de Servicio al Ciudadano de la ETITC, aprobada mediante Acuerdo 018 de 2024.](#)
- [Resolución 617 de 25 de septiembre de 2024 - Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias \(PQRSD\) en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central](#)
- [Circular 05 de 28 de mayo de 2025 - Lineamientos para respuesta y asignación de PQRSD](#)

3. OBJETIVO GENERAL

Fortalecer el relacionamiento entre la ETITC y la ciudadanía mediante acciones orientadas a garantizar un servicio accesible, oportuno, transparente, incluyente y de calidad, promoviendo la participación ciudadana, la mejora continua y la satisfacción de los grupos de valor.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer los canales de atención presencial, telefónico y virtual de la ETITC.
2. Garantizar el acceso a la información pública y a los trámites institucionales.
3. Implementar acciones de lenguaje claro, comprensible e incluyente.
4. Promover la accesibilidad física y web.
5. Fortalecer la gestión y seguimiento de las PQRSD.
6. Fortalecer mecanismos de evaluación de la experiencia ciudadana.



7. Fortalecer las capacidades institucionales mediante procesos de capacitación.

5. ALCANCE

La Estrategia de Servicio a la Ciudadanía aplica a todos los procesos, dependencias, servidores públicos y contratistas de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central – ETITC que tengan relacionamiento con la ciudadanía, estudiantes, aspirantes, egresados, docentes, servidores públicos, proveedores y demás grupos de valor.

6. RESPONSABLES

Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

- Aprobar la Estrategia Institucional de Servicio al Ciudadano y sus ajustes.
- Hacer seguimiento al avance de su implementación y a los resultados obtenidos, con base en los informes presentados por el proceso Gestión de Servicio al Ciudadano.

Alta Dirección.

- Asegurar la asignación de los recursos financieros, humanos, tecnológicos y logísticos necesarios para la implementación de la Estrategia.

Oficina Asesora de Planeación.

- Incorporar las acciones de la Estrategia Institucional de Servicio al Ciudadano en el Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP.
- Realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de las metas y actividad incorporada en el Programa de Transparencia y Ética Pública-PTEP asociadas a la implementación de la Estrategia, en coordinación con el proceso Gestión Servicio al Ciudadano.

Proceso Gestión Servicio al Ciudadano.

- Liderar la formulación, implementación de la Estrategia Institucional de Servicio al Ciudadano.

Comunicaciones, Talento Humano, Gestión de informática y Telecomunicaciones, Recursos Físicos.

Implementación de acciones.

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



7. DIAGNÓSTICO Y AUTODIAGNÓSTICO

La formulación de la presente estrategia se realiza teniendo en cuenta:

- Resultados de medición de desempeño de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Resultados y recomendaciones derivadas de auditorías internas y externas.
- Informes de PQRSD.
- Resultados de espacios de participación ciudadana y rendición de cuentas.
- Informes emitidos por entes de control.
- Resultados de encuestas de satisfacción y percepción ciudadana.
- Caracterización de ciudadanía y grupos de valor.
- Revisión de accesibilidad física, tecnológica y comunicativa.
- Revisión del Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía.

Principales aspectos identificados:

- Necesidad de fortalecer el uso de lenguaje claro.
- Necesidad de mantener actualizada la información de trámites y OPAS.
- Fortalecimiento de accesibilidad web y atención incluyente.
- Fortalecimiento del análisis de satisfacción ciudadana.
- Fortalecimiento de la articulación institucional en la gestión de servicio al ciudadano.

8. GRUPOS DE VALOR PARTICIPANTES

La estrategia fue construida teniendo en cuenta las necesidades y aportes de:

- Estudiantes.
- Docentes.
- Servidores públicos y contratistas.
- Otros grupos de valor relacionados con el quehacer institucional.

9. COMPONENTES ESTRATÉGICOS

La Estrategia de Servicio al Ciudadano de la ETITC se desarrolla a través de cuatro subcomponentes estratégicos alineados con la Política de Servicio al Ciudadano y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, orientados a fortalecer la relación entre la entidad y las ciudadanías, mejorar la calidad del servicio y garantizar una atención accesible, incluyente y transparente.



9.1 Subcomponente 1. Diagnóstico y planeación estratégica del servicio.

Agrupar las acciones orientadas a la identificación de oportunidades de mejora en la prestación del servicio, a partir del análisis de la información institucional disponible, incluyendo resultados de PQRSD, encuestas de satisfacción, auditorías internas y ejercicios de participación ciudadana. Permite medir el nivel de madurez institucional en materia de servicio al ciudadano y orientar la toma de decisiones estratégicas para la planeación del servicio.

9.2 Subcomponente 2. Talento humano idóneo y suficiente

Agrupar las acciones orientadas al fortalecimiento de competencias del talento humano en servicio al ciudadano, lenguaje claro, enfoque diferencial y atención incluyente.

9.3 Subcomponente 3. Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías

Incluir las acciones orientadas a garantizar que la oferta institucional, trámites, OPAS, servicios y canales de atención sean accesibles, comprensibles y de fácil uso para la ciudadanía, incorporando criterios de lenguaje claro, accesibilidad digital, ajustes razonables y mecanismos de atención inclusiva para personas con discapacidad y grupos de valor.

9.4 Subcomponente 4. Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana

Articular las acciones para fortalecer los mecanismos de evaluación de la gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana para la toma de decisiones y mejora continua.

9.5. Matriz De Plan De Acción

Componente	Acciones		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Componente 1 Diagnóstico y planeación estratégica del servicio	1.1	Realizar diagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano teniendo en cuenta resultados de PQRSD, encuestas de satisfacción, auditorías y espacios de participación ciudadana como	1 diagnostico	Gestión Servicio al Ciudadano	Noviembre



		insumo para la estrategia 2027.			
	1.2	Designar el área o grupo de liderar y articular las políticas de relacionamiento con la ciudadanía en la ETITC.	Acto administrativo	Alta Dirección-Oficina Asesora de Planeación	Cuarto trimestre
	1.3	Actualizar la caracterización de ciudadanía y grupos de valor	Informe de caracterización publicado	Gestión Servicio al Ciudadano	Diciembre
Componente 2 Talento humano idóneo y suficiente	2.1	Incorporar y desarrollar en el Plan Institucional de Capacitación espacios de formación en temas relacionados con el servicio al ciudadano, tales como gestión de PQRSDF, lenguaje claro, accesibilidad y enfoque diferencial, dirigidos a funcionarios y contratistas que realizan atención a usuarios.	Capacitaciones programadas y ejecutadas.	Talento Humano – Gestión de Servicio al Ciudadano	Tercer trimestre
	2.2	Desarrollar estrategias de reconocimiento e incentivos dirigidas a los servidores y contratistas que se destacan en la atención y relacionamiento con la ciudadanía.	Estrategia de incentivos o estímulos implementada.	Talento Humano – Gestión de Servicio al Ciudadano	Cuarto trimestre
Componente 3 Oferta institucional de fácil acceso, comprensión y uso para las ciudadanías	3.1	Actualizar y verificar la publicación de la información de trámites y OPAS en el portal institucional garantizando la divulgación de requisitos, tiempos de respuesta y canales de atención.	Información de trámites y OPAS actualizada y publicada en el portal institucional	Gestión Servicio al Ciudadano	permanente



	3.2	Revisar y actualizar el Menú Atención y Servicios a la Ciudadanía	Menú de "Atención y Servicios a la Ciudadanía" actualizado en el sitio web	Gestión Servicio al Ciudadano	Permanente
	3.3	Actualizar y socializar el procedimiento de recepción, trámite y seguimiento de peticiones, realizando la adecuación y adaptación de contenidos en el procedimiento bajo criterios de lenguaje claro, comprensible e incluyente.	Procedimiento actualizado y socializado	Gestión Servicio al Ciudadano	Tercer trimestre
	3.4	Gestionar la Actualización de los formularios de radicación del SIAC incorporando variables de enfoque diferencial y caracterización poblacional.	Formularios actualizados	Gestión Servicio al Ciudadano	Segundo trimestre
	3.5	Implementar mejoras de parametrización y tipologías en los módulos de PQRSD y PQRSD Anónimas del sistema SIAC.	2 mejoras implementadas	Gestión Servicio al Ciudadano	Segundo trimestre
	3.6	Instalar un punto móvil de Atención al Ciudadano en eventos institucionales	Punto móvil de Atención al Ciudadano instalado en un evento institucional.	Gestión Servicio al Ciudadano	Segundo trimestre
	3.7	Actualizar la carta de trato digno que oriente a los grupos de valor en el relacionamiento con la entidad.	Carta del trato digno actualizada y publicada	Gestión Servicio al Ciudadano	Tercer trimestre
	3.8	Implementar ejercicios de socialización y sensibilización orientados a fortalecer la adecuada radicación de PQRSD y el uso correcto de los canales institucionales para la denuncia de posibles actos de corrupción.	Ejercicios de socialización y sensibilización realizados.	Gestión Servicio al Ciudadano	Tercer semestre



	3.9	Incorporar el uso de lenguaje claro, comprensible e incluyente en las acciones definidas en la estrategia de comunicaciones institucional.	Estrategia de comunicaciones con acciones desarrolladas en lenguaje claro, comprensible e incluyente.	Comunicaciones	Cuarto Trimestre
Accesibilidad para personas con Discapacidad	3.10	Gestionar la elaboración de la propuesta técnica y presupuestal para la implementación de señalización inclusiva en los espacios de atención institucional, que incluya placas en sistema Braille, señalización en alto relieve y pictogramas universales, en cumplimiento de la Ley 1618 de 2013 y la NTC 6047, para facilitar el acceso y la orientación de las personas con discapacidad y demás grupos de valor.	1 propuesta técnica y presupuestal elaborada.	Gestión Servicio al ciudadano Recursos Físicos	Cuarto trimestre
	3.11	Elaborar, en articulación con Comunicaciones y el proveedor de la página web institucional, la propuesta técnica y económica para la incorporación de herramientas de accesibilidad digital, contemplando funcionalidades como lector de pantalla, ajuste de contraste, ampliación de texto, subtitulación de contenidos audiovisuales y ayudas comunicativas para personas con discapacidad visual y auditiva.	1 propuesta técnica y económica elaborada	Gestión Servicio al Ciudadano Gestión de Comunicaciones	Cuarto trimestre.



	3.12	Desarrollar ejercicios de participación ciudadana incorporando mecanismos de accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva	Desarrollar mínimo dos ejercicios de participación ciudadana incorporando mecanismos de accesibilidad para personas con discapacidad visual y auditiva.	Oficina Asesora de Planeación-Gestión Servicio al Ciudadano Todas las dependencias académicas y administrativas que desarrollen actividades de participación ciudadana. Comunicaciones	Cuarto trimestre
Subcomponente 4 Evaluación de gestión del servicio y medición de la experiencia ciudadana	4.1	Elaborar informes trimestrales de evaluación de la satisfacción ciudadana.	4 informes de satisfacción elaborados	Calidad /Gestión Servicio al ciudadano	Abril Julio Octubre enero
	4.2	Actualizar la herramienta de medición de la experiencia ciudadana, incorporando criterios de evaluación sobre trámites, lenguaje claro y percepción de la atención recibida.	Encuesta actualizada y aplicada	Gestión Servicio al Ciudadano Calidad	Segundo trimestre



	4.3	Realizar, socializar y publicar trimestralmente los informes de gestión de PQRSD incorporando indicadores de oportunidad en las respuestas y análisis comparativos frente a la vigencia anterior.	Informes socializados en comité institucional de gestión y desempeño y publicados en página web.	Gestión Servicio al Ciudadano	Abril Julio Octubre enero
--	-----	---	--	-------------------------------	------------------------------------

