



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**MANUAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

CÓDIGO: GIC-MA-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016
PÁGINA: 1 de 22



ESCUELA TECNOLÓGICA INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

2016



 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 2 de 22</p>
--	---	--

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVO	6
ALCANCE	6
CAPITULO I	6
1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO	6
2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO	6
2.1 Confiabilidad	7
2.2 Amabilidad	7
2.3 Oportunidad	7
2.4 Efectividad	7
2.5 Igualdad	7
3. ¿CÓMO PRESTAR UN SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO?	7
a. Amabilidad y Cortesía:	8
b. Sensibilidad:	8
c. Comprensión:	8
d. Dinamismo	8
e. Persuasión	8
f. Autocontrol	8
g. Credibilidad	8
h. Capacidad para escuchar	9
i. Capacidad para asesorar y orientar	9
j. Profesionalismo	9
4. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS.....	9

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 3 de 22</p>
--	---	--

4.1	A los ciudadanos les guste que:	9
4.2	Los ciudadanos esperan recibir:	9
5.	IMAGEN CORPORATIVA DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	10
CAPITULO II		10
6.	PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO	10
6.1	CONCEPTO DE PROTOCOLO	10
6.2.	ETAPAS DEL PROTOCOLO	10
6.2.1	Apertura	10
6.2.2	Análisis y comprensión	10
6.2.3	Intervención y solución	10
6.3	CLASES DE PROTOCOLOS	10
6.3.1	Protocolo de atención para vigilantes	11
6.3.2	Protocolo de atención para recepcionistas (Registro de Ingreso)	11
6.3.3.1	Para personas en condición de discapacidad o especial	13
6.3.4	Protocolo para la atención telefónica	13
6.3.4.1	Llamadas entrantes	13
7.	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	14
7.1	Encuestas	14
8.	ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO	15
9.	CONCEPTOS DEL TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS	15
10.	¿CÓMO SE GENERA Y TRAMITA UNA PQRSD ANTE LA ETITC?	15
10.1	Canal página web:	15
10.2.	Canal correo electrónico:	16
10.3.	Canal telefónico:	17
10.4.	Canal presencial:	17




Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**MANUAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

CÓDIGO: GIC-MA-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016
PÁGINA: 4 de 22

10.5.	Trámite de las PQRSD	17
11.	MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN	18
12.	TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSD DE LOS CIUDADANOS	18
13.	DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN	18
14.	CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS	19
15.	INFORME DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y PQRSD	21
16.	MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ESTADO	21
17.	REFERENCIAS	21


 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 5 de 22</p>
--	---	--

INTRODUCCIÓN

El presente Manual de atención al Ciudadano está dirigido a los servidores, empleados oficiales y contratistas que atienden usuarios en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, y se ha elaborado con el propósito de estandarizar y mejorar la calidad en la prestación de los servicios en la entidad.

Basándonos en la mejora continua de la calidad en el servicio al Ciudadano, la Entidad, ha optado por elaborar un protocolo de servicio al Ciudadano como una herramienta que contribuya a mejorar la gestión que realiza el personal de las instituciones.

Este Manual pretende ser una ayuda en la formación de los servidores, contratistas y empleados oficiales para desarrollar una atención de calidad con el ciudadano y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional se pone a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados de protocolos, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente, garantizando así la satisfacción total del ciudadano.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 6 de 22</p>
--	---	--

OBJETIVO

Establecer lineamientos sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos fundados en las acciones realizadas por los servidores de la entidad, brindando a la ciudadanía servicio con niveles de eficiencia y eficacia orientada hacia su satisfacción resaltando la gestión pública de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

ALCANCE

Se aplicará a todos los procesos con relación directa al ciudadano y transversalmente a toda la entidad, especialmente a los procesos de comunicación estratégica, y a la ciudadanía que acuda a la oficina de atención al ciudadano, a los usuarios del centro telefónico de contacto al ciudadano, usuarios que ingresan por los medios electrónicos, y a las instituciones públicas que requieran de informaciones relacionadas con la misión de la ETITC.

CAPITULO I

1. CONCEPTO DE SERVICIO AL CIUDADANO


Es el conjunto de actividades internas desarrolladas que buscan satisfacer con compromiso las solicitudes, requerimientos, expectativas e inquietudes de las personas.

En la ETITC se propende porque los ciudadanos que establezcan contacto con la Institución, por cualquier canal de atención establecido, obtengan con calidez y amabilidad, la información clara, precisa, confiable y oportuna que propenda por la satisfacción positiva de los usuarios por el servicio prestado.

Los ciudadanos o interesados en los servicios de la ETITC son el eje principal de la gestión de la Institución, por lo tanto, son atendidos adecuadamente, en reconocimiento de sus derechos.

2. CARACTERÍSTICAS O ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Para que un servicio al ciudadano sea verdaderamente de calidad, debe cumplir con algunas características o atributos. Nuestros principales atributos de servicio son los siguientes, los cuales debemos poner en práctica al momento de atender a los ciudadanos:

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 7 de 22</p>
--	---	--

2.1 Respeto

Los seres humanos desean ser reconocidos y valorados si que se desconozcan nuestras diferencias, recibiendo así un trato digno como usuario.

2.2 Confiabilidad

Que proceda de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que crean en la exactitud y objetividad de la Información que se entrega, respondiendo con transparencia y equidad las todas solicitudes que se reciben.

2.3 Amabilidad

Que se brinde a los ciudadanos el servicio solicitado de manera respetuosa, sincera y gentil, otorgándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con su condición humana.

2.4 Oportunidad

Prestar un servicio de manera ágil, en el tiempo establecido y de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de los trámites y servicios.

2.5 Efectividad

Que el servicio responda a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios de la administración pública.


2.6 Igualdad

Prestar el servicio en igualdad de situaciones a todos los ciudadanos.

3. ¿CÓMO PRESTAR UN 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 públicos, con el apoyo de la administración, debemos desarrollar las siguientes habilidades y aptitudes:

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 8 de 22</p>
--	---	--

a. Amabilidad y Cortesía:

Estas aptitudes son imprescindibles para relacionarse con los usuarios y los ciudadanos(as) que buscan una respuesta a sus inquietudes o solicitudes.

Ser amables y corteses con los ciudadanos teniendo buenas maneras, prestando atención cuando describe cuál es el trámite o servicio que requiere resolver.

b. Sensibilidad:

Demostrar la disposición y entusiasmo al momento de atender a los ciudadanos hacia la satisfacción de sus necesidades específicas, manteniendo contacto periódico (si es necesario), solicitar retroalimentación, sugerencias y garantizarles que se emprenderá la atención adecuada cuando se presente algún problema; permitiendo ver a los ciudadanos que verdaderamente son lo más importante para la institución y que somos reflexivos de su situación particular.

c. Comprensión:

Es una habilidad que se debe desarrollar en atención al ciudadano y al mismo tiempo ser tolerantes y pacientes al momento de interactuar con los ciudadanos, especialmente cuando afrontamos a una situación difícil o a un ciudadano molesto.

d. Dinamismo:

Actuar con diligencia y prontitud. Ser dinámicos cuando planteamos y/o creamos cambios en el servicio, cuando éste así lo requiera y cuando buscamos satisfacer las necesidades de los ciudadanos, respetando las políticas y normas de la Entidad, entre otros.

e. Persuasión:


Tener la capacidad de promover, estimular, e incluso, convencer a los ciudadanos del por qué un procedimiento se debe ejecutar de manera específica y no de otra, o de la razón de ser de una respuesta negativa a su petición.

f. Autocontrol:

Actuar con audacia al momento de tomar decisiones, reaccionando asertivamente frente a los diferentes eventos que se nos presentan cuando interactuamos con los ciudadanos.

g. Credibilidad:

Es fundamental desarrollarla, transmitiendo el conocimiento que tenemos de la entidad con mucha seguridad, mostrando al ciudadano que la información que se le está brindando es verídica, ya que los ciudadanos forjan su credibilidad en la Entidad, según la experiencia que hayan tenido cuando interactúan con ella directa o indirectamente.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 9 de 22</p>
--	---	--

h. Capacidad para escuchar:

Los ciudadanos demandan ser escuchados atentamente sobre lo que nos quieren comunicar, por lo tanto, debemos asegurarnos de haber prestado bastante atención al ciudadano para comprender lo que requieren.

i. Capacidad para asesorar y orientar:

No solo basta conocer los trámites y servicios que presta la institución, sino saber orientar al ciudadano sobre cómo obtener respuesta a su requerimiento, cuando interactuamos directamente con ellos.

j. Profesionalismo:

Poseer las destrezas y conocimientos necesarios del servicio por parte de todos los servidores de la institución al momento de atender al ciudadano.

4. CONOCIENDO A NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS


En la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central reconocemos a los ciudadanos como el eje principal de la administración, razón por la cual, debemos identificar sus expectativas cuando se dirigen a nosotros.

4.1 A los ciudadanos les guste que:

- Los tengamos en cuenta.
- Les demos importancia.
- Los tratemos amable y respetuosamente
- Los atendamos con calidez y agilidad.
- Comprendamos su situación.
- Los orientemos con precisión.
- Les ofrezcamos alternativas de solución

4.2 Los ciudadanos esperan recibir:

- Una actitud amable de nuestra parte
- Comprensión
- Un trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 10 de 22</p>
--	---	---

5. IMAGEN CORPORATIVA DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El personal que labora en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central demuestra identidad corporativa, en un mensaje singular, que pone de relieve la mayor virtud del servicio que se ofrece.

Tanto la imagen como el lema son interiorizados por los servidores bajo la concepción de prestar un buen servicio con eficiencia, eficacia y efectividad.

El lema institucional es “trabajamos con calidad”.

CAPITULO II

6. PROTOCOLOS PARA EL BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

6.1 CONCEPTO DE PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad que se debe alcanzar por cortesía, practicidad y diplomacia en las empresas públicas o privadas.

6.2. ETAPAS DEL PROTOCOLO

6.2.1 Apertura:

Para iniciar una comunicación con el ciudadano, es necesario darle la bienvenida y/o contestarle de tal forma que se sienta importante.


6.2.2 Análisis y comprensión:

Es el momento en que se debe facilitar el espacio y escuchar al ciudadano para que se exprese en todos los detalles que permiten un adecuado manejo de la situación y así poder recibir y atender la solicitud o petición.

6.2.3 Intervención y solución:

Se debe promover diferentes alternativas de solución a las situaciones que se presenten.

6.3 CLASES DE PROTOCOLOS

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 11 de 22</p>
--	---	---

6.3.1 Protocolo de atención para vigilantes

Los vigilantes deberán ser siempre amables en su atención. Deberán evitar preguntar a las personas *¿para dónde van o a quien buscan?*, pues esta información deberá ser solicitada por la recepcionista cuando se haga el registro correspondiente.

Es importante mencionar que suministrar la misma información más de una vez, a diferentes personas, puede generar resistencia e incomodidad en los ciudadanos.


Cuando se realicen revisiones de maletines, paquetes o demás efectos personales, al ingreso o a la salida de los ciudadanos, se deberá informar a éstos, cordialmente, sobre la necesidad de hacerlo para contribuir a garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en las instalaciones de la ETITC.

- Dar saludo de bienvenida
- Efectuar la revisión de las pertenencias.
- Indicar al ciudadano el lugar de registro
- Despedir al ciudadano
- Nunca presentar actitud de obstrucción al ingreso o desconfianza en relación con el ciudadano

6.3.2 Protocolo de atención para recepcionistas (Registro de Ingreso)

La persona encargada de realizar el registro de ingreso debe atender al ciudadano con amabilidad y debe tener en cuenta lo siguiente:

- Dar la bienvenida. “Buenos días/tardes/noches, mi nombre es -Nombre y apellido- bienvenido a la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, ¿en qué puedo servirle?”.
- Preguntar al ciudadano sus datos personales.
(Nombre y apellido)
- Llamar al área o dependencia a donde se dirige el ciudadano, con el fin de solicitar el ingreso del ciudadano
- Entretanto, la recepcionista registrará al ciudadano, entregará la ficha con la que se identificará dentro de las instalaciones de la ETITC y le comunicará que debe portarla en un lugar visible.
- Se debe despedir con expresiones como: “buenas tardes señor ha sido un gusto atenderle, que tenga una feliz tarde, que tenga un feliz día”, una vez el ciudadano haya terminado su visita en la institución.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 12 de 22</p>
--	---	---


6.3.3 Protocolo para la atención personalizada

En el proceso de atención al ciudadano, los servidores de la ETITC, deberán siempre tener en cuenta los siguientes principios básicos:

- Actitud amable
- Comprensión
- Trato equitativo
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes
- Información precisa
- Impecable presentación personal
- Mostrar buenos modales

En el trato a los ciudadanos debemos tener en cuenta de manera general lo siguiente:

- Cumpla estrictamente con su horario de trabajo; de ser posible, preséntese en el sitio de servicio al ciudadano de 10 a 15 minutos antes de iniciar la jornada laboral para preparar su puesto de trabajo y adecuar su presentación personal.
- Permanezca siempre en su puesto de trabajo, para atender con dedicación a la próxima persona que requiera de su servicio; en caso de dejarlo por un corto período de tiempo, asegúrese que alguno de sus compañeros esté atento a remplazarlo durante su ausencia.
- Dedíquese a la atención exclusiva del ciudadano; esto le hará sentir que él o ella merece toda su atención y asienta en señal de comprensión.
- Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien, mantenga contacto visual con el ciudadano mientras le atiende y sonría de vez en cuando. Mantenga la calma aún en situaciones en las que el ciudadano lo pretenda sacar de casillas.
- Si es posible, utilice el nombre del ciudadano, antecedido por "señor, señora o señorita", durante toda la conversación.
- No converse ni por teléfono ni con los compañeros de temas ajenos a la solicitud del ciudadano, mientras lo atiende.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que el ciudadano le está manifestando.
- No tutee al ciudadano ni utilice frases afectuosas hacia ellos.
- Sea prudente en su manera de reír, sentarse, pararse, toser, estornudar, etc.
- La atención que se brinde a amigos, familiares y conocidos debe ser igual a la que se presta a todos los ciudadanos, sin distingo alguno.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- No lance juicios de valor respecto de la situación del ciudadano, ni le cree falsas expectativas asegurando la ocurrencia de potenciales situaciones.
- No utilice expresiones románticas como mi amor, mi vida, mi princesa etc.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 13 de 22</p>
--	---	---

6.3.3.1 Para personas en condición de discapacidad o especial

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, servidores de la ETITC deben tener claridad respecto de la forma de atender a los ciudadanos que presenten alguna de estas condiciones, por lo tanto el tratamiento es el siguiente:

- El vigilante deberá hacerlos ingresar inmediatamente a la recepción, donde deberán ser atendidos inmediatamente por las funcionarias de atención al ciudadano, quienes le darán una amable bienvenida al ciudadano. Saludar siguiendo la fórmula: "Buenos días (tardes), mi nombre es (nombre y apellido) ¿en qué puedo servirle?";
- Establecer el tipo de condición del ciudadano para determinar el tratamiento adecuado que debe otorgarle;
- Averiguar el servicio requerido, usar los mecanismos a su alcance para entender al ciudadano y ayudarlo a expresarse;
- Disponer lo pertinente para dar prioridad en atención a la persona. Si el estado físico particular de la persona lo requiere, ubíquese cerca para quedar al mismo lado del ciudadano;
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, o si la solución a la solicitud del ciudadano está en manos de otro servidor de la ETITC o no puede hacerse de forma inmediata o se debe remitir el ciudadano a otro sitio, agote los pasos previstos con anterioridad.
- Si la condición particular del ciudadano lo requiere, busque una persona intérprete para su idioma y/o conozca la lengua de señas, o que pueda darse a entender con mayor facilidad.

6.3.4 Protocolo para la atención telefónica

En la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central se sabe que la atención telefónica es tan importante como la presencial.

6.3.4.1 Llamadas entrantes


Cualquier llamada se debe atender inmediatamente para evitar que la persona que llama espere demasiado tiempo, 3 repiques del teléfono se consideran como una atención inoportuna. Cuando levante el auricular, debe mencionar el nombre de la dependencia a la cual pertenece y saludar. Éste instante es importante ya que se transmite la información básica al ciudadano y se confirma al interlocutor que se está comunicando o no con el área o persona que requiere.

Ejemplo:

Archivo y Correspondencia, buenas tardes.

6.3.5 Protocolo para atención virtual

Este protocolo integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones para la interacción con el ciudadano a través de:

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 14 de 22</p>
--	---	---

1. Correo electrónico en (atencionalciudadano@itc.edu.co),
Será atendido por el servidor de atención al ciudadano en el horario de 7:00 a.m. a 8:30 p.m. en jornada continua.
2. Página web institucional en (www.itc.edu.co)
Será atendido por el servidor de atención al ciudadano en el horario de 7:00 a.m. a 8:30 p.m. en jornada continua.
3. Redes sociales en (twitter.com/etitc), (www.facebook.com/etitc)
Será atendido por el servidor encargado de los medios de comunicación institucionales, en el horario de 7:00 a.m. a 8:30 p.m. en jornada continua.

7. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La medición del nivel de satisfacción del ciudadano en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad. Se establecerá un instrumento único de medición, el cual será depositado en cada una de los buzones de “Encuesta de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado” que se han ubicado en las áreas institucionales que prestan servicio de atención al ciudadano.

En esta medida al ciudadano se le preguntará:

- Oportunidad en la atención recibida.
- Atención de la solicitud de forma clara, coherente e idónea.
- Amabilidad y trato recibido.
- Aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano(a).


7.1 Encuestas de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado:

Se dispone de varios buzones debidamente sellados y señalizados para que los ciudadanos evalúen la Gestión del Servicio prestado de los servidores en cada una de las dependencias, a través del diligenciamiento del formato GIC-PC-11.

El servidor designado para hacer el conteo de las encuestas, se dirige a las áreas donde se encuentran ubicados los buzones, con el acompañamiento de la oficina de control interno, previa invitación, quien será testigo de la apertura del buzón y del conteo de las encuestas para su posterior incorporación en el informe. Se elaborará acta de cada recorrido de apertura de los buzones.

Las encuestas marcadas con más de una opción de respuesta no serán tenidas en cuenta. temas radicados en el sistema PQRSD y elaborar los planes de mejoramiento.

El instrumento de medición será tabulado mensualmente por el profesional de atención al ciudadano y presentará el informe respectivo al profesional de calidad, quien en conjunto con el representante de la dirección realizarán el análisis de la percepción del servicio recibido por parte de los usuarios y elaborarán y solicitarán la publicación en en la página web institucional del informe de encuesta de evaluación de la gestión del servicio prestado para cada período evaluado, indicando que áreas deben implementar planes de mejoramiento frente a las situaciones que afectan la prestación del servicio.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 15 de 22</p>
--	---	---

8. ESTRUCTURA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Bajo el marco del Decreto 2623 en el cual crea el “Sistema Nacional de Atención al Ciudadano”, la ETITC unifica los servicios de atención al ciudadano, a través de 3 canales de atención:

Fase 1: Canal de comunicación virtual: Página Web y Correo Electrónico: Permiten reducir los tiempos y espacios, sin costo por parte de los ciudadanos.

Fase 2: Canal de atención Telefónico: Es el centro de contacto telefónico y PBX.

Fase 3: Canal de atención presencial o por ventanilla: El ciudadano ingresa a las instalaciones de la ETITC, para solicitar atención personal.

Estos canales están disponibles para hacer uso adecuado de los mismos y en cada uno de ellos, se definirá la participación de temas como: Infraestructura para el Buen Servicio, Medición ciudadana, Interacción ciudadana y Análisis de requerimientos.

9. CONCEPTOS DEL TRÁMITE PARA LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O DENUNCIAS.


- **Petición: Solicitud** respetuosa hecha a la Escuela relacionada con su actividad, con el fin de obtener una respuesta.
- **Petición de información: Solicitud** de información relacionada con la organización de la escuela, su misión, funciones, procesos, procedimientos, y normatividad.
- **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 desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el 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.
- **Sugerencia:** Se entiende por sugerencia, aquella **propuesta** que formula el ciudadano y que tiene como propósito mejorar la prestación del servicio en cualquiera de las áreas académicas o administrativas de la escuela.
- **Denuncia:** Escrito remitido al rector, como representante legal, manifestando con evidencias, la ocurrencia de un hecho contrario a la norma.

10. ¿CÓMO SE GENERA Y TRAMITA UNA PQRSD ANTE LA ETITC?

El presente documento explica cómo la ciudadanía puede generar una petición, queja, reclamo, derecho de petición, denuncia o sugerencia en la ETITC, a continuación, se explicará los distintos canales por donde se podrán generar PQRSD.

10.1 Canal página web:

Ingresando a la página web www.itc.edu.co en el link contacto, ubicado en la parte superior derecha de la página.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 16 de 22</p>
---	---	--




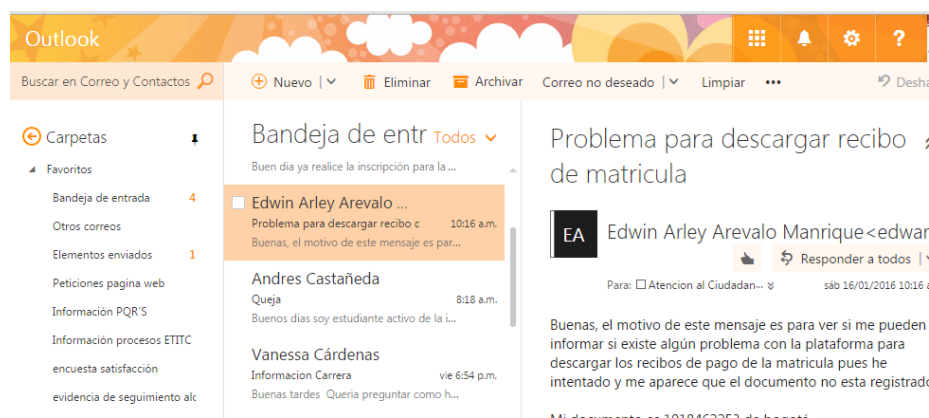
Al ingresar al el link puede desplegar el listado de opciones en donde puede seleccionar el tipo de solicitud que desea registrar, además, deberá llenar los siguientes datos obligatorios que aparecen en el formulario: nombre, correo electrónico (a este es al cual se le enviara posteriormente la respuesta) y la opción para que describa el mensaje.

En el formulario debe especificar a donde desea que le sea enviada la respuesta a su PQRSD , en el caso de ser su correo electrónico o dirección de residencia no olvide registrarlos o si lo desea puede recibir su respuesta telefónicamente si así lo especifica.

10.2. Canal correo electrónico:

Puede enviarnos su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia a través del correo electrónico atencionalciudadano@itc.edu.co, su respuesta será remitida como contestación al correo electrónico del cual usted nos envíe su PQRSD.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01</p> <p>VERSIÓN: 2</p> <p>VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016</p> <p>PÁGINA: 17 de 22</p>
---	---	--



10.3. Canal telefónico:

Los usuarios requieren información o presentar su PQRSD por vía telefónica en el número 3443000, extensión 101, dentro del horario de atención al público de la ETITC de 6:00 a.m. a 8:45 p.m.

10.4. Canal presencial:

El ciudadano se acerca personalmente a la Institución y puede interponer su PQRSD de manera verbal o escrita, la cual será recibida en el área de atención al Ciudadano; este se radicará en el sistema de información y se le entregará al ciudadano en la copia del documento un número de radicado, con el cual podrá realizar el seguimiento al estado de su PQRSD.


10.5. Trámite de las PQRSD

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución de acuerdo con los tiempos establecidos en la ley.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo y en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, se le dará este tratamiento por el servidor responsable de tramitarla.

Ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias (PQRSD) de los ciudadanos, se deben registrar y radicar en el sistema de información, direccionarlas a los servidores competentes, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el trámite en el sistema.

Las PQRSD que se reciban en la ETITC se tramitarán y su respuesta se publicará en la carterlera de Atención al Ciudadano.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 18 de 22</p>
--	---	---

11. MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los ciudadanos de la ETITC podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- Reconocimiento de un derecho,
- Solicitud de resolver una situación jurídica,
- Solicitud de prestar un servicio,
- Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos,
- Formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias e interponer recursos.

12. TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS DISTINTAS PQRSD DE LOS CIUDADANOS:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, salvo norma legal especial en contrario.

En los casos en que se requiera para la respuesta de la asesoría jurídica, se remitirá el proyecto de la respuesta de cada Vicerrectoría o Dirección IBTI con cinco (5) días de anterioridad al vencimiento para el Vo.Bo.


Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- Las peticiones de documentos se resolverán dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de consulta se resolverán dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.
- Las peticiones de información o documentos que realice una autoridad a otra deberá resolverse en un término no mayor de diez (10) días.

13. DEBERES DE LOS CIUDADANOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN

Los ciudadanos podrán:

- Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
- Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
- Dirigir solicitudes respetuosas.
- Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
- Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 19 de 22</p>
--	---	---

14. CLASIFICACIÓN DE PETICIONES, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

El direccionamiento de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias que se reciban en la Entidad, se deberá realizar de acuerdo con la siguiente tabla descriptiva:

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES QUE SE RECIBEN EN LOS PQRSD	
ASUNTOS	SERVIDOR COMPETENTE
Convenios	Rector
Descuento en pago de matrícula.	
Matrícula extemporánea y exoneración de pago	
Renuncia	
PQRSD relacionadas con la gestión institucional de competencia de Rectoría	
Documentos relacionados con judiciales	Secretario General
Documentos relacionados con expedientes disciplinarios.	
Nulidad y restablecimiento	
Quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes y denuncias (ingresan en físico, correo institucional y página web institucional) y se radica por SISTEMA DE INFORMACIÓN), con copia a Secretaría General, Jurídica y original al servidor competente.	
Recurso de reposición	
Requerimientos de las diferentes entidades.	
Tarifas y costos educativos	
Tutelas, Demandas y Derechos de Petición, con copia a Jurídica	
PQRSD relacionadas con la gestión institucional de competencia del Secretario General	
Asignación Asesor	
Homologación	
Transferencia	
Reintegro	
Validación	
Inscripción materias	
Modalidad de grado	
Aplazamiento de semestre	
Problemas con la plataforma academusoft	
Claves de acceso para academusoft	
Certificados de estudio o notas y/o constancias	
Horarios Académicos	
Admisión para cabildos indígenas y negritudes	
Admisiones	
PQRSD relacionadas con la gestión institucional de competencia de la Vicerrectoría Académica.	




Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**MANUAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

CÓDIGO: GIC-MA-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016
PÁGINA: 20 de 22

TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES QUE SE RECIBEN EN LOS PQRSD	
ASUNTOS	SERVIDOR COMPETENTE
Aplazamiento de semestre	TRÁMITES SUIT
Cancelación de la matrícula académica	
Carnetización	
Contenido del programa académico	
Cursos intersemestrales	
Devolución y/o compensación de pagos en exceso y pagos de lo no debido por conceptos no tributarios	
Grado de pregrado y posgrado	
Inscripciones aspirantes a programas de posgrado	
Inscripciones aspirantes a programas de pregrado	
Inscripción y matrícula a programas de trabajo y desarrollo humano	
Matrícula a cursos de idiomas	
Matrícula aspirantes admitidos a programas de posgrado	
Matrícula aspirantes admitidos a programas de pregrado	
Movilidad académica	
Registro de asignaturas	
Reingreso a un programa académico	Dirección IBTI
Renovación de matrícula de estudiantes	
Transferencia de estudiantes de pregrado	
Repitencia	
Información pruebas SABER	
Retiro estudiantes IBTI del SIMAT	
Solicitud cupo para grado sexto	
Solicitud reintegro para bachillerato	
Solicitudes de promoción	
Problemas con la plataforma Gnosoft	
Admisiones	Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transferencia
Donaciones de uniformes	
Clave Gnosoft	
PQRSD relacionadas con la gestión institucional de competencia de la Dirección IBTI	
Solicitud de profesionales para vacantes laborales	
Solicitud egresados	
Información de pre ingeniero	
Practicantes para empresas	
Cursos de los sábados	
PQRSD relacionadas con la gestión institucional de competencia de la Vicerrectoría de Investigación, Extensión y Transferencia.	

 <p>Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central</p>	<p>MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	<p>CÓDIGO: GIC-MA-01 VERSIÓN: 2 VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016 PÁGINA: 21 de 22</p>
--	---	---

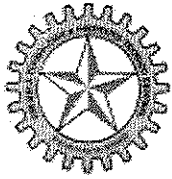
TIPOLOGÍA DE SOLICITUDES QUE SE RECIBEN EN LOS PQRSD	
ASUNTOS	SERVIDOR COMPETENTE
Bonos pensionales	Vicerrectoría Administrativa y Financiera
Ejecutivo de alimentos de un juzgado	
Extractos bancarios	
Impuesto predial	
Problemas con la carga de la página web	
Problemas con la plataforma Gnosoft	
Revisiones servicios públicos	
Certificados salariales	
Descuento por votaciones	
Devolución o reembolso de dineros por algún concepto	
PQRSD relacionadas con la gestión institucional de competencia de la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.	

15. MARCO NORMATIVO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL ESTADO

- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites.
- Ley 1474 de 2011, Artículo 73 y 76, Reglamentados por el Decreto Nacional 2641 de 2012 en: Reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012.
- Decreto 019 de 2012 “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. *Manual de Servicio al Ciudadano.*
- Ley 1474 de 2012, Estatuto Anticorrupción.
- 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.
- 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”.

16. REFERENCIAS

- Protocolos de servicio al ciudadano- Departamento Administrativo de la Función Pública
- Programa nacional de servicio al ciudadano. Herramientas. 2010
- Manual de servicio al ciudadano – Archivo General de la Nación
- Departamento Nacional de Planeación
- Universidad Nacional de Colombia
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- GIC-PC-02 procedimiento peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.






Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central

**MANUAL DE ATENCIÓN
AL CIUDADANO**

CÓDIGO: GIC-MA-01
VERSIÓN: 2
VIGENCIA: OCTUBRE 11 DE 2016
PÁGINA: 22 de 22

17. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	CAMBIOS
14-07-2016	1	Adopción del Manual
11-10-2016	2	Se actualiza el manual, se incluyen tipos de trámite, se modifica el numeral 7.1 Encuestas de Evaluación de la Gestión del Servicio Prestado, se elimina el numeral 15. Informe de atención al ciudadano y PQRSD

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 ALEJANDRO PATIÑO VARGAS Secretario General	 YANETH JIMENA PIMIENTO C. Administrador de la Documentación	 SALIM SAID ROCHA PICO Representante de la Dirección