

**POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ESCUELA TECNOLÓGICA
INSTITUTO TÉCNICO CENTRAL
SECRETARÍA GENERAL
Versión 01**

Institucionalmente, la responsabilidad principal por el servicio al ciudadano recae en la Secretaría General de la Escuela, que cuenta con la oficina de atención al ciudadano, dependencia encargada de llevar a cabo las políticas en esta área; por ello, la escuela Tecnológica Instituto Técnico Central está llevando a cabo un proceso de fortalecimiento dirigido a elevar su eficiencia y transparencia, orientando sus acciones al destinatario principal de sus bienes y servicios: el Ciudadano

1. INTRODUCCIÓN

El compromiso de la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central en conjunto y muy especialmente de los servidores y servidoras a cuyo cargo está el servicio al ciudadano es prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo y racionalizando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios. Adicionalmente, el compromiso de la entidad es poner en marcha mecanismos de información y comunicación entre la ciudadanía y la Escuela.

En consecuencia, cada servidor público de La ETITC cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía.

Dado esto, los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

El presente documento establece los lineamientos para la prestación de los servicios al ciudadano en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central.

2. MARCO LEGAL

Plan Nacional de Desarrollo 2010 – 2014, Ley 1450 de 2011. Artículo 234. Servicio al ciudadano. Con el objeto de mejorar la oportunidad, accesibilidad y eficacia de los servicios que provee la Administración Pública al Ciudadano, las entidades públicas conformarán equipos de trabajo de servidores calificados y certificados para la atención a la ciudadanía, proveerán la infraestructura adecuada y suficiente para garantizar una interacción oportuna y de calidad con los ciudadanos y racionalizarán y optimizarán los procedimientos de atención en los diferentes canales de servicio.

Documento CONPES 3649 de 2010. Establece la Política Nacional de Servicio al Ciudadano. Objetivo Central: contribuir a la generación de confianza y al mejoramiento de los niveles de satisfacción de la ciudadanía respecto de los servicios prestados por la Administración Pública en su orden nacional.

CONPES 3650 de 2010. La Estrategia Gobierno en Línea tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Decreto 2623 de 2009. Creó el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano donde se plantean los lineamientos que tienden al mejoramiento de canales de atención al ciudadano, modelos de gestión para las dependencias encargadas del servicio y planes de capacitación para servidores públicos que lleven a cabo tareas de atención al ciudadano. Que la Ley 489 de 1998 art. 32 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública.

3. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ETITC- PRINCIPIOS Y COMPROMISOS

El principio rector del servicio público es el reconocimiento explícito de que el ciudadano es el eje de la gestión y la razón de ser de la administración. Ninguna función administrativa o actividad estatal tiene justificación si no aporta a un servicio o producto dirigido a satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En especial, el servicio al ciudadano en La ETITC estará fundamentado en valores tales como el respeto, la transparencia, la honestidad, la equidad y la tolerancia; el compromiso de la escuela en su conjunto y muy especialmente de los servidores a cuyo cargo está el servicio al ciudadano es prestar un servicio más amable y efectivo a la ciudadanía, reduciendo y racionalizando trámites y ofreciendo mejores condiciones para la prestación de los servicios.

3.1 Pilares del servicio al ciudadano

Todo el servicio al ciudadano en La ETITC debe estar soportado sobre los siguientes pilares básicos:

- La atención y la información brindada en la Escuela debe ser una sola.
- Aumento y mejora de los canales de interacción ciudadanía administración.
- El servicio a la ciudadanía es igual en todos las dependencias que estén de frente al ciudadano.
- Reconocimiento, cualificación y mejora de condiciones de los servidores en puntos de atención.
- Unificación del lenguaje del servicio al ciudadano.
- Prestar un servicio Confiable, Amable, Digno y Eficiente.
- La ETITC deberá garantizar la igualdad material para toda la ciudadanía.

3.2 Atributos del servicio al ciudadano en el Distrito Capital

El servicio al ciudadano en la Escuela Tecnológica Instituto Técnico central debe cumplir con los siguientes atributos que reflejan las expectativas que tiene la ciudadanía con relación a la prestación del servicio

3.2.1 Confiabilidad

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

3.2.2 Amabilidad

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

3.2.3 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.

3.2.4 Efectividad

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

3.2.5 Equitatividad

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

3.3 Imagen corporativa

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 funcionarios bajo la concepción de prestar un buen servicio con eficiencia, eficacia y efectividad.

El lema institucional es "trabajamos con calidad".

Cordialmente,



ALEJANDRO PATIÑO
Secretario General