

Transformación
institucional

CAPACITACIÓN SERVICIO AL CIUDADANO:

Orientación al Servicio,
Lenguaje Claro y
Servicio Incluyente en
la ETITC

Proceso: Gestión Servicio al Ciudadano

Grabación



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

Objetivo de la capacitación

Fortalecer las competencias de los servidores de la ETITC para brindar una atención de calidad, centrada en las personas, mediante la aplicación de los principios de orientación al servicio, el uso de un lenguaje claro y la prestación de un servicio incluyente.

Al finalizar la capacitación, los participantes podrán:

1. 🤝 Aplicar los principios de la orientación al servicio.
2. 💬 Comunicarse utilizando lenguaje claro.
3. ♿ Brindar una atención incluyente y sin barreras.
4. ★ Contribuir al mejoramiento de la calidad del servicio en la ETITC.

“Un servicio de calidad comienza con una atención clara, respetuosa, incluyente y orientada a las necesidades de las personas”



**¿Qué palabra
representa
para usted un
excelente
servicio?**

Transformación
institucional



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior

¿Quién es nuestro ciudadano?

- 🎓 Estudiantes
- 🎓 Aspirantes
- 👨👩👧👦 Padres de familia
- 👩🏫 Docentes
- 🎓 Egresados
- 🏢 Empresas
- 🏛️ Entidades públicas
- 👥 Ciudadanía



ORIENTACIÓN AL SERVICIO

¿Qué significa orientar el servicio?

Capacidad para comprender las necesidades de los ciudadanos y brindar soluciones oportunas, eficaces y con una actitud positiva.

- **No consiste únicamente en responder solicitudes.**

Es:

- ★ Escuchar
- ★ Comprender
- ★ Orientar
- ★ Resolver
- ★ Hacer Seguimiento



Orientación al Servicio



Principios

-  Respeto.
-  Empatía.
-  Claridad.
-  Oportunidad.
-  Transparencia.
-  Igualdad.
-  Compromiso.





Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior

Transformación
institucional

COMUNICACIÓN EFECTIVA

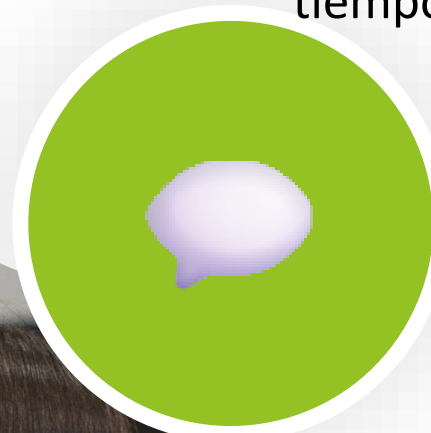
3. Confirmar

- Resumir lo entendido.
- Validar con el ciudadano que la información es correcta



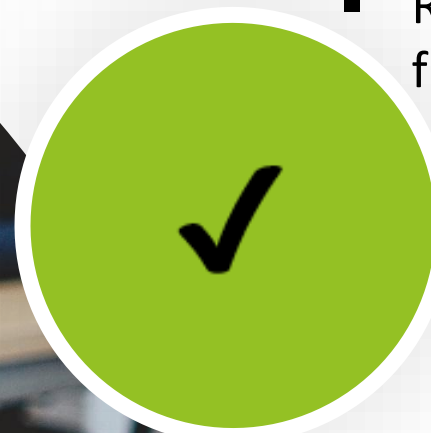
4. Explicar

- Brindar información clara, sencilla y en lenguaje comprensible.
- Indicar pasos, requisitos y tiempos de respuesta



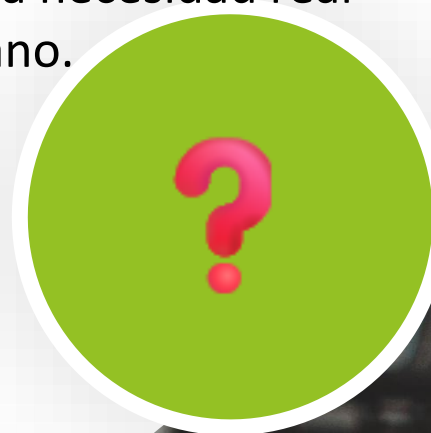
5. Verificar la comprensión

- Preguntar si la información quedó clara.
- Resolver dudas antes de finalizar la atención.



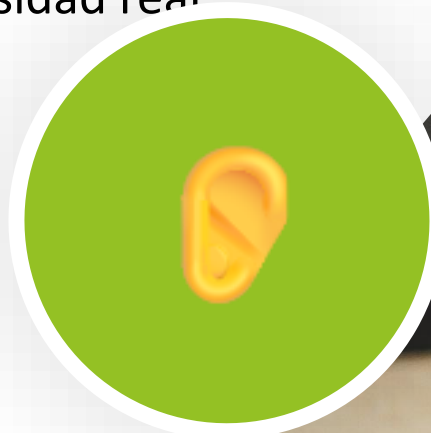
2. Preguntar

- Prestar atención sin interrumpir.
- Identificar la necesidad real del ciudadano.



1. Escuchar

- Prestar atención sin interrumpir.
- Identificar la necesidad real del ciudadano.



La comunicación efectiva genera confianza, evita reprocesos y mejora la experiencia del ciudadano.

Lenguaje Claro

¿Que es?

Es la forma de comunicar la información de manera sencilla, precisa y comprensible para que cualquier persona pueda:

- ✓ Encontrarla fácilmente.
- ✓ Entenderla desde la primera lectura o escucha.
- ✓ Usarla para tomar decisiones o realizar un trámite sin necesidad de ayuda adicional.

Para ello debe tenerse en cuenta : **La estructura, el diseño y el contenido del mensaje.**

¿Qué debe tener?

Contenido

¿Qué voy a comunicar?

- Información relevante
- Palabras sencillas.
- Oraciones cortas.

Diseño

¿Cómo presento la información?

- Títulos y subtítulos.
- Viñetas y negrillas.
- Tablas e imágenes cuando sean necesarias.

Estructura

¿Cómo organizo la información?

- Orden lógico.
- Ideas organizadas.
- Fácil de seguir.

¿Por qué es importante?

Cuando el ciudadano no entiende la información...

- ✗ Debe volver a preguntar.
- ✗ Se generan reprocesos.
- ✗ Aumentan las PQRSD.
- ✗ Disminuye la confianza en la entidad.
- ✗ Se incrementa la insatisfacción.

10 reglas del Lenguaje Claro

¿Cómo se aplica?

1. Use palabras conocidas.

"Presentar una solicitud" en lugar de "Radicar".

2. Escriba frases cortas.

✗ "Una vez verificados los requisitos establecidos en la normatividad vigente..."

✓ "Revisaremos los requisitos de su solicitud"

3. Una idea por párrafo.

En un párrafo explique los requisitos y en otro los plazos de respuesta

4. Evite el uso innecesario de siglas.

Escriba primero Sistema Integrado de Atención al Ciudadano (SIAC) y luego utilice la sigla SIAC

5. Evite tecnicismos y legalismos

✗ "De conformidad con la normatividad vigente"

✓ "De acuerdo con la norma"

6. Utilice verbos sencillos.

✗ "Procederemos a efectuar la validación correspondiente"

✓ "Revisaremos su solicitud"

7. Explique los pasos de forma clara.

1. Ingrese al portal institucional.
2. Seleccione **Admisiones**.
3. Diligencie el formulario.
4. Adjunte los documentos solicitados.

8. Resalte la información importante.

Fecha límite: 30 de septiembre de 2026.

Horario de atención: Lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

9. Revise antes de enviar.

Antes de enviar el documento, verifique:

- Ortografía.
- Fechas.
- Nombres.
- Enlaces.
- Que la respuesta resuelva la consulta del ciudadano.

10. Piense siempre como ciudadano

Pregúntese:

¿El ciudadano entenderá este mensaje desde la primera lectura?

¿Sabe exactamente qué debe hacer después de leerlo?



¿Cómo se ve en la práctica?



✗ Respuesta Tradicional	✓ Respuesta en Lenguaje Claro
En atención a la petición presentada, nos permitimos informar que su solicitud fue remitida a la dependencia competente para el análisis correspondiente, con el fin de verificar la disponibilidad de cupos y adelantar las actuaciones pertinentes de conformidad con la reglamentación institucional vigente.	Cordial saludo. De acuerdo con su solicitud sobre la falta de cupos para inscribir dos asignaturas obligatorias , revisamos su caso. Verificamos que las asignaturas Programación II y Bases de Datos ya completaron el número de cupos disponibles. Su solicitud fue registrada para evaluar la posibilidad de habilitar nuevos cupos o asignarle uno si se presenta una cancelación. Le informaremos el resultado antes del 25 de julio de 2026 al correo electrónico registrado. Si necesita orientación adicional, con gusto le atenderemos.
Cordial saludo. En atención a la petición radicada por usted, me permito informar que, una vez efectuado el análisis jurídico y documental correspondiente, se evidenció el incumplimiento de los requisitos previstos en el artículo 18 de la Resolución XXX de 2025, razón por la cual resulta improcedente acceder a la pretensión formulada. En consecuencia, se confirma la decisión adoptada por la dependencia competente, sin perjuicio de los recursos administrativos a que haya lugar, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011.	Cordial saludo. Revisamos su solicitud de devolución de dinero y, en esta ocasión, no es posible aprobarla, porque no cumple uno de los requisitos establecidos en la Resolución XXX de 2025. En la revisión encontramos que no se presentó el comprobante de pago, documento necesario para realizar la devolución. Si cuenta con este documento, puede enviarlo para que revisemos nuevamente su solicitud. Si desea conocer más detalles sobre esta decisión, con gusto le brindaremos la información correspondiente.

¿Cuáles son los documentos necesarios para solicitar el grado? En atención a su PQRSD, le informamos que deberá allegar la documentación correspondiente conforme al procedimiento GRA-PR-02, disponible en el micrositio institucional. Una vez recepcionada la documentación por la dependencia competente, se procederá a validar el cumplimiento de los requisitos establecidos en el reglamento estudiantil para continuar con el trámite.	Escriba en el chat - Una palabras que reemplazaría. (eliminar tecnicismos y palabras difíciles) - Una frase que eliminaría. (Responder directamente la pregunta del ciudadano). - Una información que agregaría (Escribir frases más cortas y sencillas).
--	---

IGUALDAD

Todas las personas reciben el mismo trato.



✗ Mismo trato, diferentes resultados.

EQUIDAD

Cada persona recibe el apoyo que necesita para acceder al servicio en igualdad de oportunidades.



✓ Diferente apoyo, mismos resultados.



La inclusión no consiste en dar privilegios, sino en **eliminar barreras**.

¿Qué es el Servicio Incluyente?

🤝 Atender a todas las personas con igualdad de oportunidades

El servicio incluyente consiste en garantizar que todas las personas puedan acceder a la información y a los servicios de la ETITC, eliminando barreras y respetando sus necesidades, capacidades y diferencias.



Enfoque diferencial

Reconoce que algunas personas o grupos requieren una atención con consideraciones particulares para garantizar el ejercicio de sus derechos y el acceso a los servicios en condiciones de igualdad.

Grupos de especial protección

 **Personas mayores**

 **Niños, niñas y adolescentes**

 **Personas con discapacidad**

 **Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas**

 **Grupos étnicos**

 **Mujeres gestantes**



Enfoque diferencial

Reconoce que algunas personas o grupos requieren una atención con consideraciones particulares para garantizar el ejercicio de sus derechos y el acceso a los servicios en condiciones de igualdad.

Grupos de especial protección

 **Personas mayores**

 **Niños, niñas y adolescentes**

 **Personas con discapacidad**

 **Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas**

 **Grupos étnicos**

 **Mujeres gestantes**



Atención a personas con discapacidad

Tipo	¿Qué debemos hacer durante la atención?
 Visual	• Preséntese al iniciar la atención. • Explique lo que está haciendo. • Oriente con referencias claras ("a su derecha", "frente a usted"). • Si solicita ayuda para desplazarse, permita que tome su brazo. • No distraiga ni separe a su perro guía. • Si debe retirarse, avísele antes de hacerlo.
 Auditiva	• Hable de frente. • Vocalice claramente y no grite. • Utilice apoyo escrito cuando sea necesario. • Verifique que la información fue comprendida.
 Física o movilidad reducida	• Pregunte antes de ofrecer ayuda. • No mueva la silla de ruedas o los apoyos sin autorización. • Ubíquese frente a la persona durante la atención. • Si requiere desplazarse entre pisos, coordine el uso de la silla oruga salvaescaleras Sherpa N902 con Bienestar Universitario.
 Intelectual	• Utilice lenguaje claro y frases cortas. • Explique una idea a la vez. • Dé tiempo para responder. • Verifique la comprensión.
 Psicosocial	• Mantenga la calma y un trato respetuoso. • Escuche sin emitir juicios. • Explique con claridad. • Evite confrontaciones o discusiones.
 Múltiple	• Escuche con paciencia. • No complete sus frases. • Permita el tiempo necesario para que se exprese. • Si es necesario, utilice otros medios de comunicación, como la escritura.
 Sordoceguera	• Pregunte cómo prefiere comunicarse. • Permita el apoyo de su guía o intérprete cuando lo requiera. • Brinde la información con paciencia y confirme que fue comprendida.

Atención a los demás grupos poblacionales

Grupo poblacional	¿Cómo debemos atender?
 Personas mayores	• Hablar con claridad y sin afán. • Explicar los procedimientos paso a paso. • Verificar que comprendieron la información.
 Niños, niñas y adolescentes	• Utilizar un lenguaje acorde con su edad. • Escuchar con respeto y paciencia. • Garantizar el ejercicio de sus derechos.
 Mujeres gestantes	• Brindar una atención oportuna y respetuosa. • Procurar evitar tiempos de espera prolongados cuando sea posible..
 Grupos étnicos (comunidades indígenas, comunidades negras, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo Rrom.)	• Respetar su identidad cultural y formas de comunicación. • Verificar si la persona puede comunicarse en español. • Si requiere intérprete, grabar la solicitud, informar que será traducida con apoyo del Ministerio de las Culturas y continuar el trámite una vez se cuente con la traducción.
 Personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.	• Brindar un trato digno, respetuoso y sin discriminación. • Utilizar el nombre con el que la persona se identifica cuando corresponda • Evitar comentarios o preguntas ajenas al trámite.

ACTIVIDAD INTEGRADORA

¿Qué haría usted?

Caso 1

Un estudiante llega muy alterado porque no puede descargar el recibo de matrícula.

Caso 2

Una madre de familia no entiende un correo institucional.

Caso 3

Una persona mayor manifiesta que no sabe utilizar Internet.

Caso 4

Una persona con discapacidad auditiva llega al punto de atención.

Las Cinco Reglas de Oro del Servicio en la ETITC

Regla 1

Escucho antes de responder.

"Escuchar es el primer paso para comprender la necesidad del ciudadano."

Regla 2

Me comunico con respeto y en lenguaje claro.

"Si el ciudadano no entiende la información, debemos revisar la forma en que la estamos comunicando."

Regla 3

Brindo una atención incluyente y sin barreras.

"Reconozco que cada ciudadano tiene necesidades diferentes y adapto mi atención cuando sea necesario."

Regla 4

Busco soluciones y oriento correctamente.

"Aunque una solicitud no corresponda a mi dependencia, puedo orientar al ciudadano hacia el canal adecuado."

Regla 5

Cada interacción fortalece la confianza en la ETITC.

"Cada llamada, cada correo, cada respuesta y cada atención representa a nuestra institución."

"¿Qué acción concreta se comprometen a implementar desde hoy para mejorar la atención al ciudadano?"

GRACIAS

Transformación
institucional



**Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central**
Establecimiento Público de Educación Superior