



Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior



Socialización del **Protocolo de Atención al Ciudadano** 2024

¿Qué es Servicio al Ciudadano?

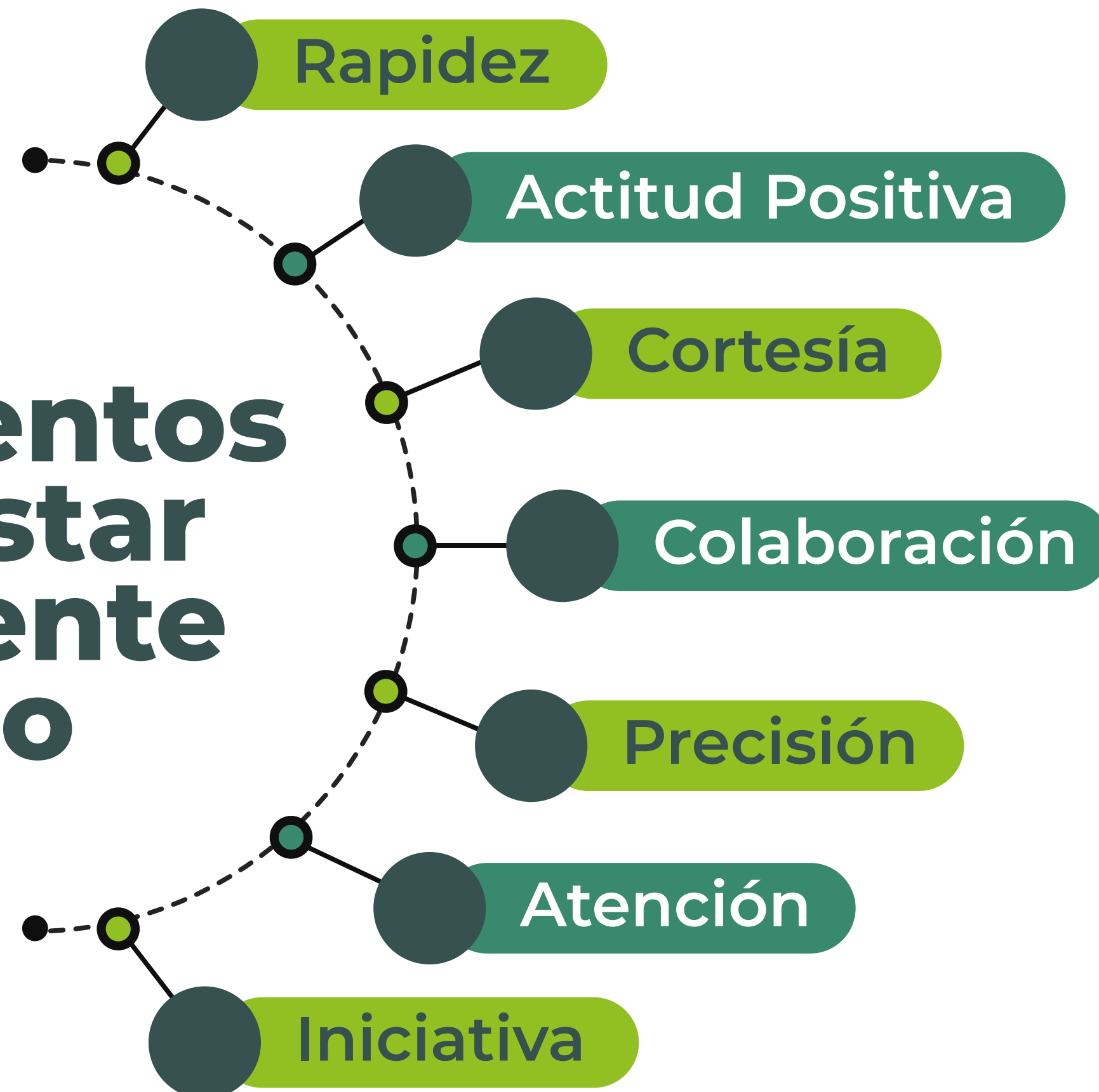
» Es el conjunto de actividades internas desarrolladas que **buscan satisfacer con compromiso las solicitudes**, requerimientos, expectativas e inquietudes de las personas.

» 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.**

» 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.

¿Cómo prestar un servicio de **Calidad al Ciudadano?**

Mandamientos para prestar un excelente servicio



» 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.

Protocolo de **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
- » Trato equitativo
- » Impecable presentación personal
- » Comprensión
- » Información precisa
- » Mostrar buenos modales
- » Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes

Brindar un **Servicio de Calidad y Satisfacción** a todos los ciudadanos de la siguiente manera:

- 1 Respeto
- 2 Cordialidad
- 3 Atender sus requerimientos
- 4 Escuchar lo que nos solicita el ciudadano



Protocolo de Atención a personas con Discapacidad



Los ciudadanos **con cualquier tipo de discapacidad tienen el derecho de igualdad para el acceso a los servicios**. Se debe priorizar la atención a estos ciudadanos, garantizando la igualdad sin ninguna discriminación.

Se prestará la atención adecuada para la población en condición de discapacidad, identificando las necesidades específicas del servicio requerido para asegurar un trato justo y equitativo.

Protocolo de Atención Preferencial

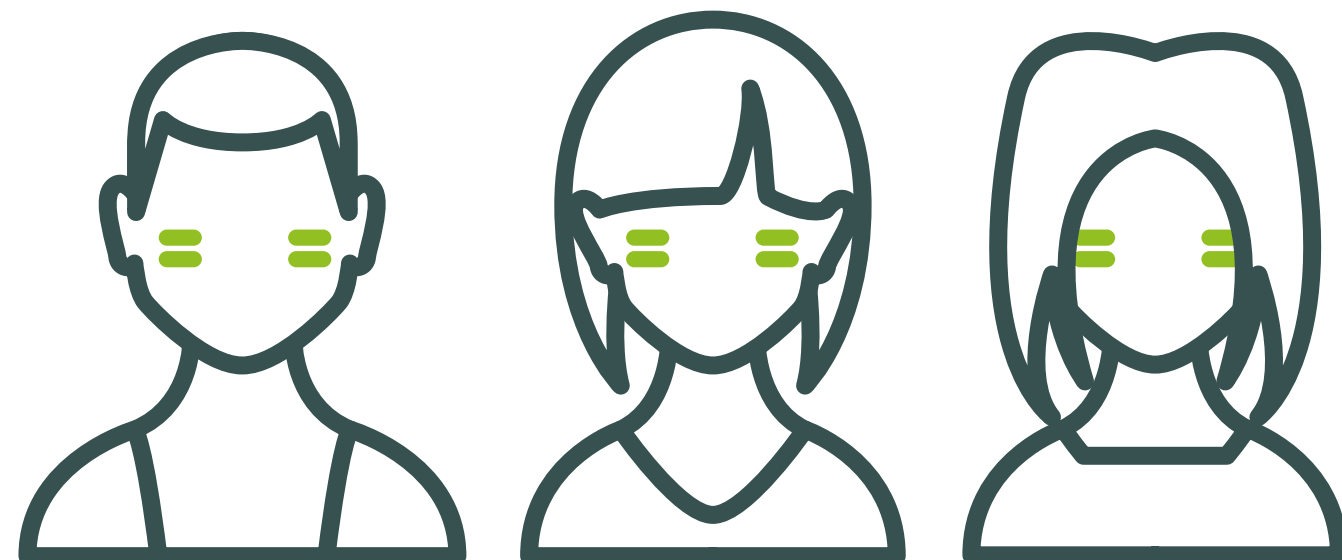


Las personas mayores, como ejemplo de ciudadanía, **tienen prioridad de atención**, al igual que los niños, quienes tienen el derecho de ser atendidos en cualquier tipo de pregunta o inquietud.

Además, se **prestará atención prioritaria** a las mujeres en estado de embarazo, asegurando que todos estos grupos reciban el cuidado y la consideración que merecen.

Protocolo de Atención a Grupos Étnicos Minoritarios

- » Se atenderá cualquier tipo de solicitud de los **grupos étnicos**.
- » Se respetará sus **creencias y tradiciones**.
- » Se solicitará al ciudadano, el **permiso para realizar la traducción de su solicitud** en el caso de que se exprese en su lengua nativa ante el ministerio de cultura.
- » Se prestará una **atención especial** a todos los ciudadanos de los diferentes grupos étnicos.



Protocolo de Atención Prioritaria



Se deberá **atender prioritariamente** las peticiones que involucren el reconocimiento de un derecho fundamental de cualquier ciudadano.

El cual fue establecido por la Constitución Política de nuestro País y es un derecho ciudadano y un deber del estado.

Protocolo de Atención a **Personas en Condición de Vulnerabilidad**

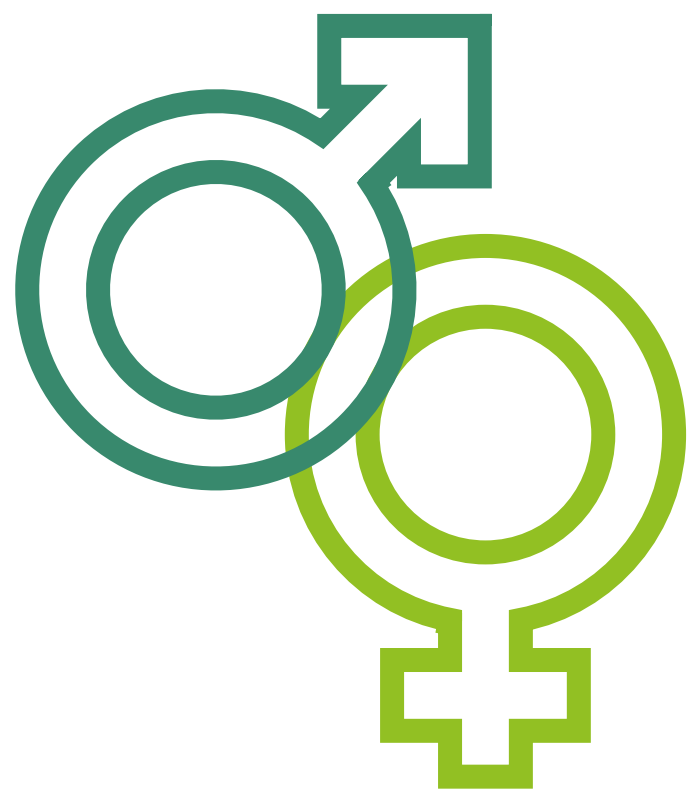


- » **Escuchar atentamente y orientar** sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
- » **Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas** basándose en el reconocimiento de que todo ser humano merece respeto, aceptando y tolerando las diferencias.

Protocolo de Atención con **Enfoque Diferencial**

- » Tenga actitudes que produzcan confianza a la persona, **LGBTQ+** de forma tal que se sientan reconocidas, no juzgadas y bien tratadas, para que estén cómodas en los servicios, para que la atención sea efectiva.
- » **Aplique el mismo protocolo de atención presencial**, pregunte el nombre de la persona que solicita atención. El nombre por el cual la persona solicite ser llamada, es el que debe dominar la atención.

Protocolo de Atención con Enfoque Diferencial



- » Que sus **gestos o actitudes no denoten prevención** hacia una persona por su forma de vestir, sus movimientos o forma de hablar.
- » Las personas, **LGBTQ+** deciden si expresan o no su identidad de género.

Protocolo de Llamadas Entrantes



El servidor que atiende en la ventanilla única de atención al ciudadano aplicará el siguiente protocolo para la atención telefónica:

Saludar según la hora del día: "Buen día", "Buena tarde" o "Buena noche".

Identificarse: "Está comunicado con la Escuela Tecnológica Instituto Técnico Central, le habla (nombre del servidor)".

Ofrecer ayuda: "¿En qué le puedo colaborar?".

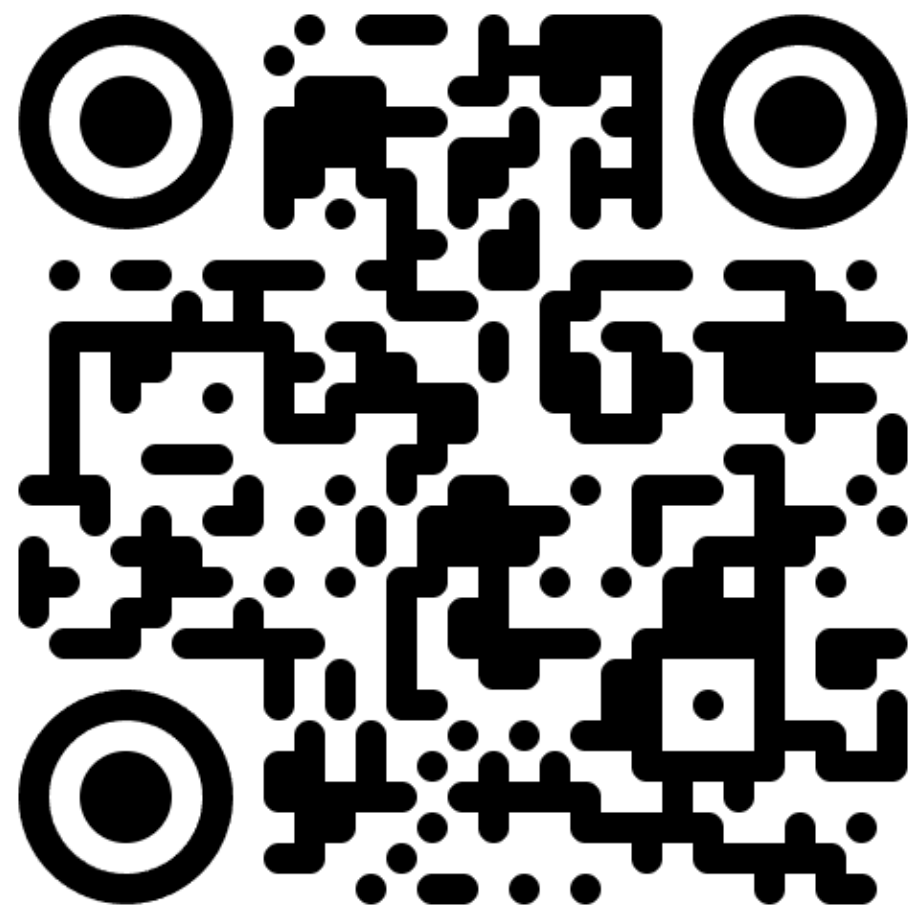
De acuerdo con la solicitud del usuario, el servidor responderá la consulta o lo derivará al funcionario competente para atender la solicitud requerida.

Protocolo de **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:

» SIAC

Sistema de
PQRSD



» CORREO INSTITUCIONAL

Escríbenos a atencionalciudadano@itc.edu.co

» CHAT ONLINE

En nuestra página web www.etitc.edu.co se encuentra un botón, ubicado en la página principal (extremo inferior derecho) denominado como **CHAT**.

» REDES SOCIALES

Síguenos en las diferentes redes sociales:



Términos para resolver las distintas PQRSD

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.



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 deberán resolverse en un término no mayor de diez **(10) días**.

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.



Canal Virtual para Radicar PQRSD





Escuela Tecnológica
Instituto Técnico Central
Establecimiento Público de Educación Superior



Socialización del **Protocolo de Atención al Ciudadano** 2024