



INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA EXALUMNAS DE LA PRESENTACIÓN
Resolución de Aprobación 10503401 del 25 de Nov. de 2015 y Resolución de Aprobación 10502599
del 20 de Sep. de 2017 emanada de la Secretaría de Educación y Cultura de Ibagué Nit.
800.018.761-8

F- 110
Versión: 1
Fecha de
Vigencia: 2018

INSTITUCION EDUCATIVA TÉCNICA EXALUMNAS DE LA PRESENTACION

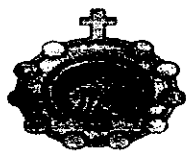


PROTOCOLO DE ATENCION AL CIUDADANO

PAC

IBAGUE

Mayo 2019



INTRODUCCIÓN

De conformidad con lo establecido en el plan anticorrupción y atención al ciudadano y lo dispuesto en la Ley 1474 de 2011, este documento es elaborado para permitir tramitar y dar respuesta eficiente a las peticiones presentadas por el público en general, que requieran de los servicios de la Institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación.

Se presenta como una herramienta guía, para prestar una atención de calidad y que el ciudadano se sienta satisfecho con la prestación del servicio.

OBJETIVO

Fijar los pasos que se deben desarrollar en las relaciones de los servidores públicos de la institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación, con los usuarios internos y externos que requieran de los servicios prestados.

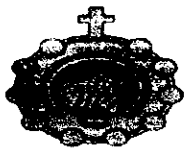
Implementar el Protocolo de Atención al Ciudadano de la institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación, una vez sea aprobado por las directivas de la institución.

Velar para que el Protocolo de Atención al ciudadano de la institución Educativa Técnica Exalumnas de la Presentación sea aplicado en cada una de las necesidades de la comunidad educativa, garantizando integralmente la prestación del servicio, ya sea de manera virtual, escrita, telefónica o presencial.

ALCANCE

Generar los medios para garantizar una atención integral al usuario, según las disposiciones normativas, basado en el Programa Nacional de Eficiencia al Servicio del Ciudadano (PNESC), que promueve una gestión pública que tenga como eje central el Servicio al Ciudadano y la Eficiencia Administrativa, a través de la generación de Políticas Públicas en la materia.

- Afianzar cultura de servicio al ciudadano en el Servidor Público.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano.
- Mejorar el conocimiento de Administración Pública del Ciudadano y el servidor público.



ASPECTOS GENERALES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

La calidad y oportunidad del Servicio al Ciudadano es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones y la mejora continua. El Protocolo de Servicio al Ciudadano, es una herramienta que contribuirá al óptimo servicio, generando mayor confianza y satisfacción al mismo. Es importante considerar los atributos del buen servicio y la totalidad del ciclo de servicio.

CICLO DE SERVICIO

El ciclo de servicio empieza en el primer contacto entre el ciudadano-usuario y la entidad, termina temporalmente cuando el primero considera que el servicio está completo y se reinicia cuando éste regresa.

RECOMENDACIONES PARA LA PRESTACIÓN DE LA ATENCIÓN

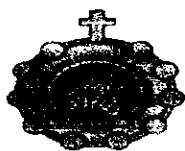
Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita. Como mínimo, el servicio debe ser:

- **Respetuoso:** los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amable:** cortés pero también sincero.
- **Confiable:** de la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** el servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** en el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido

Los ciudadanos necesitan información y aprecian que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Respuestas como "No sé...", "Vuelva mañana" o "Eso no me toca a mí..." son vistas por el ciudadano como un mal servicio.

Los servidores públicos, entonces, deben:

- Informarse sobre los formatos, plantillas o guiones de atención definidos por la Institución para responder las peticiones ciudadanas.
- Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.



- Seguir el procedimiento o conducto regular con aquellos temas que no pueda solucionar.
- Ante alguna dificultad para responder por falta de información, debe comunicarlo a su jefe inmediato para que se resuelva de fondo.

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias. Esta sección propone algunas recomendaciones:

- El lenguaje para hablar con los ciudadanos debe ser respetuoso, claro y sencillo; frases corteses como: "con mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?" siempre son bien recibidas.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas. En caso de tener que utilizar una sigla siempre debe aclararse su significado.
- Llamar al ciudadano por el nombre que él utiliza, no importa si es distinto al que figura en la cédula de ciudadanía o al que aparece en la base de datos
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como "Mi amor", "Corazón", etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con "Señor" o "Señora".
- Evitar respuestas cortantes del tipo "Sí", "No", ya que se pueden interpretar como frías y de afán.

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

- Pautas que pueden ayudar a que la negativa sea mejor recibida:
 - Explicar con claridad y sin tecnicismos los motivos por los que no se puede acceder a la solicitud.
 - Dar alternativas que, aunque no sean exactamente lo que el ciudadano quiere, ayuden a solucionar aceptablemente la petición y le muestren que él es importante y que la intención es prestarle un servicio de calidad a pesar de las limitaciones.
 - Asegurarse de que el ciudadano entendió la respuesta, los motivos que la sustentan y los pasos por seguir, si los hay.

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad. Por ello debe:

-
-



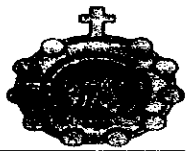
- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano, o formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo que el ciudadano está solicitando.
- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.
- Poner de inmediato en ejecución la solución ofrecida.
- Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente, en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.
- Si es posible, contactar posteriormente al ciudadano para saber si quedó satisfecho con la solución.

- Demuestre entusiasmo y cordialidad. Retroalimente al interlocutor acerca de las actividades realizadas en la solicitud, los últimos segundos de la atención le servirán para cerrar la atención de una forma satisfactoria.
- Permanecer en el puesto de trabajo; Si tiene que retirarse del puesto de trabajo, antes debe dirigirse al ciudadano para explicarle por qué debe hacerlo y ofrecerle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar y al regresar, decirle: "Gracias por esperar".
- Pregúntele a su interlocutor si "¿Le puedo servir en algo más?"
- Agradezca al interlocutor el haber dado la oportunidad para servirle y por la visita y reitere su disposición y la de la Institución para servirle en próximas ocasiones.

PROTOCOLO DE ATENCIÓN PRESENCIAL

CONTACTO INICIAL:

- Contacto Inicial o Saludar con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando con la expresión de su rostro la disposición para servir: "Buenos días/tardes/noches", "Bienvenido/a", "Mi nombre es (nombre y apellido...), ¿en qué le puedo servir?". o • Preguntarle al ciudadano su nombre y usarlo para dirigirse a él, anteponiendo "Señor" o "Señora"



EN EL DESARROLLO DEL SERVICIO:

- Dedicarse en forma exclusiva al ciudadano que se está atendiendo y escucharlo con atención.
- Verificar que entienden la necesidad con frases como: "Entiendo que usted requiere...".
- Responder a las preguntas del ciudadano y darle toda la información que requiera de forma clara y precisa"
- Si la solicitud no puede ser resuelta en ese punto de servicio, el servidor público debe: Explicarle al ciudadano por qué debe remitirlo a otro punto.
- Solicitud de servicio demorada, si la solicitud no puede ser resuelta de forma inmediata, al servidor público le corresponde explicarle al ciudadano la razón de la demora.

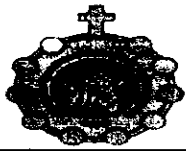
EN LA FINALIZACIÓN DEL SERVICIO:

- Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando quede alguna tarea pendiente.
- Preguntarle, como regla general: "¿Hay algo más en que pueda servirle?".
- Despedirse con una sonrisa, llamando al usuario por su nombre y anteponiendo el "Sr." o "Sra."
- Revisar, si es del caso, los compromisos adquiridos y hacerles seguimiento.
- • Si hubo alguna dificultad para responder, informarle a su jefe inmediato para que resuelva de fondo.
- Recuerde que el contacto inicial que tenga el ciudadano con la entidad es siempre la imagen que el mismo tendrá de la INSTITUCION EDUCATIVA.

ATENCIÓN PREFERENCIAL:

Es aquella que se ofrece prioritariamente a personas en situaciones particulares como son:

Adultos mayores y mujeres gestantes: Una vez entran a la sala de espera, el servidor público y/o contratista debe orientarlos para que se sitúen en las áreas destinadas para ellos. La atención, dentro de este grupo de personas, se realiza por orden de llegada si es del caso.



Atención a niños, niñas y adolescentes: Los niños, niñas y adolescentes pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre asuntos de su interés particular.

En caso de atención presencial:

- Tienen prelación sobre los demás ciudadanos.
- Hay que escuchar atentamente y otorgar a la solicitud o queja un tratamiento reservado.
- No manifestar duda o incredulidad sobre lo que el niño o adolescente diga; conviene, en cambio, preguntar para entender.
- Debe llamárseles por su nombre y no usar apelativos como 'chiquito' o 'mijito', entre otros.
- Debe hablarle en un lenguaje claro y de fácil comprensión acorde a la edad

Personas en situación de vulnerabilidad: Se consideran personas en situación de vulnerabilidad a las víctimas de la violencia, a los desplazados y a las personas en situación de pobreza extrema, le corresponde al servidor público y/o contratista:
-Escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención hacia el interlocutor.
Dignificar a una persona que ha sufrido situaciones extremas.

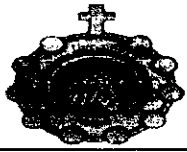
Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen los pueblos indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raizales y pueblos gitanos. El servidor público debe:

- Identificar si la persona puede comunicarse en español, o si necesita intérprete.
- En este último caso, si la entidad cuenta con intérprete, solicitar apoyo de dicha persona o de un acompañante que hable español.
- Si ninguna de estas alternativas es posible, debe pedírsele a la persona que explique con señas la solicitud. Puede ser un procedimiento dispendioso, exigirá paciencia y voluntad de servicio.
- Solicitarles los documentos, también por medio de señas, de modo que al revisarlos se comprenda cuál es la solicitud o trámite.

Personas en condición de discapacidad:

Conocer las diferentes condiciones de discapacidad.

-No tratar a las personas adultas con discapacidad como si fueran niños. Hay que evitar hablarles en tono aniñado, consentirles la cabeza o comportamientos similares.



-Mirar al ciudadano con naturalidad y no hacer ni decir nada que le incomode como risas burlonas, miradas de doble sentido o comentarios imprudentes.

-Cuando la persona lleve un acompañante, debe ser la persona con discapacidad la que indique si ella realizará la gestión directamente o prefiere que lo haga su acompañante.

-Dar tiempo suficiente para que se exprese y plantee sus requerimientos, y esperar a que la persona termine su exposición, aunque pueda preverse el final de una frase.

Discapacidad visual:

-No halar a la persona de la ropa ni del brazo.

-Mantenerla informada sobre las actividades que está realizando para atender su solicitud.

-Orientarla con claridad, usando expresiones como: "Al frente suyo está el formato o a su derecha está el bolígrafo".

-Pueden usarse con tranquilidad las palabras ver, mirar, observar, entre otras.

-Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer o consentir al animal.

-Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

-Cuando se entreguen documentos, decirle con claridad cuáles son; si se entrega dinero, indicar el monto, mencionando primero los billetes y luego las monedas.

-Si por algún motivo el servidor público debe retirarse de su puesto, debe informar a la persona ciega antes de dejarla sola.

Discapacidad auditiva, sordas o hipo acusicas:

-Hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada.

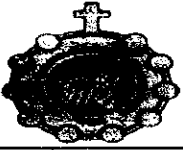
-Conviene evitar taparse la boca o voltear la cara ya que esto dificulta leer los labios.

-No gesticular de manera exagerada para comunicarse.

-Debido a que la información visual cobra especial importancia, tener cuidado con el uso del lenguaje corporal.

-Si no se entiende lo que la persona sorda trata de decir, se puede pedir que lo repita o, si no, que lo escriba. No aparente haber entendido.

-Si escribe como medio para comunicarse, que sea breve y claro.



Atención a personas con sordo ceguera:

- Es preciso informar que se está presente tocando a la persona suavemente en el hombro o brazo.
- Si la persona está concentrada en la realización de otra tarea, esperar hasta que pueda atender.
- Dado que no se sabe si la persona conserva capacidad visual, tratar de ponerse dentro de su campo de visión.
- Si la persona usa audífono, dirigirse a ella vocalizando correctamente.
- Atender las indicaciones del acompañante sobre cuál es el método que la persona prefiere para comunicarse.

Atención a personas con discapacidad física o motora:

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva:

- Brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos.
- Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida.

Atención a personas con discapacidad mental:

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona. —Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor. -Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

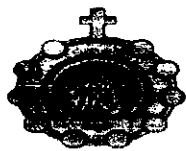
Atención a personas de talla baja:

Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.

Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

PERSONAL DE PORTERIA: Se recomienda abrir la puerta cuando el ciudadano se aproxime, y este previamente autorizado.

- Hacer contacto visual con él y sonreír, evitando mirarlo con desconfianza.
- Saludar diciendo: "Buenos días/tardes", "Bienvenido/a...". ¿qué servicio solicita? Por favor, diríjase a...".



-Si debe revisar maletines, paquetes o demás efectos personales, informar al ciudadano, de manera cordial y respetuosa, sobre la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad. Orientar al ciudadano hacia la oficina a la cual debe dirigirse.

-Si así se requiere, se debe anunciar al ciudadano o usuario antes de hacerlo pasar a la oficina o área correspondiente.

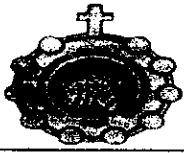
PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

• El tono de voz a través de la línea telefónica proyecta la imagen y refuerza el mensaje que se quiere transmitir. Por ejemplo, una voz monótona hace pensar a quien escucha que lo están atendiendo sin ganas, como por cumplir pero sin buscar satisfacer.

- Debe usarse un tono vivaz y enérgico que demuestre seguridad en el mensaje y disposición a servir.
- **El lenguaje.** Prestar atención a la elección de palabras y seguir las recomendaciones enunciadas anteriormente.
- **La vocalización.** Pronunciar claramente las palabras, sin “comerse” ninguna letra; respirar tranquilamente de forma que las palabras se formen bien.
- **La velocidad.** con que se habla por teléfono debe ser levemente menor a la usada en persona.
- **El volumen.** de la voz debe ser mediano; si se vocaliza bien, el ciudadano podrá escuchar adecuadamente sin necesidad de subir el volumen excesivamente

CORREO ELECTRÓNICO:

- El servidor público es responsable del uso de su cuenta de correo, razón por la cual no debe permitirle a terceros acceder.
- El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la Institución.
- Definir el tema del mensaje con claridad y concisión en el campo “Asunto”.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha...,



relacionada con...". • No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios.

- Responder todas las preguntas o solicitudes que hizo el ciudadano de forma clara y precisa.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, el nombre y la dirección web de la entidad. Recordar usar las plantillas de firma de su entidad.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a la entidad, en la prestación de la atención, son: Derechos de los ciudadanos

“ARTÍCULO 5. DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

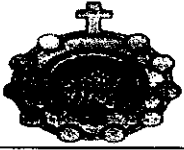
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

ARTÍCULO 6o. DEBERES DE LAS PERSONAS. *Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:*

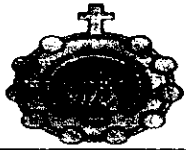
1. Acatar la Constitución y la ley.

2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.



GLOSARIO

RECIBIR: Es registrar o radicar las quejas reclamos y sugerencias sobre el servicio que se presta la institución educativa presentadas personalmente, por escrito, telefónicamente o por vía electrónica por cualquier persona dejando constancia de la fecha y hora de presentación el nombre de quien presenta la queja y/o peticionario su identificación y los demás datos que se consideren pertinentes para el caso.

TRAMITAR: Es realizar el conjunto de acciones e interacciones que han de llevarse a cabo para dar respuesta a las quejas reclamos y sugerencias de cualquier ciudadano.

DECIDIR - RESOLVER: Es pronunciarse de fondo sobre el contenido de una queja, reclamo, sugerencia o denuncia para realizar las acciones que se deriven de tal pronunciamiento y comunicar a quien presenta la queja el resultado de la misma.

PQRS: Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

PETICIÓN: Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un Servidor Público o particular con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.

QUEJA: Manifestación escrita o verbal dada a conocer a las autoridades competentes de su insatisfacción, inconformidad o disgusto como resultado de un producto o servicio realizado ante una institución de carácter público.

RECLAMO: Manifestación escrita o verbal efectuada por los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio.

SUGERENCIAS: Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual un ciudadano da aviso o notifica en forma verbal o escrita hechos o conductas en las que se puede estar configurando irregularidades en una institución de carácter público o privado

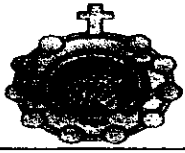
CIUDADANO: Individuo que directa o indirectamente solicita los servicios que presta una institución, por cualquier medio de comunicación.

ATRIBUTOS DE SERVICIO: Características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

AUDITIVA: pérdida o disminución en audición.

CALIDAD: es el grado en el que se cumple con los requisitos.

CICLO DEL SERVICIO: Se inicia en el momento en que un ciudadano tiene un contacto esperando un servicio o producto de la Institución y finaliza cuando el ciudadano considera que terminó de recibir el servicio que buscaba.



COGNITIVA: limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.

DISCAPACIDAD: es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona.

TALLA BAJA: trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.

FÍSICA O MOTORA: limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.

MENTAL: alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.

PROTOCOLO DE SERVICIO: guía o manual que contiene orientaciones básicas fundamentales para facilitar la gestión del servidor público frente a los ciudadanos.

REDES SOCIALES: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

REQUERIMIENTOS: Es cualquier solicitud o petición específica de información que realiza un ciudadano a la Entidad.

SERVICIO AL CIUDADANO: Conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un ciudadano con independencia que se trate de políticas de servicio al usuario, empresariales, del sector salud, educación o del sector público en general.

SORDOCEGUERA: discapacidad que resulta de la combinación de dos deficiencias: visual y auditiva.

***El que no vive para servir, no sirve para vivir." Beata Madre Teresa
de Calcuta***

INSTITUCIÓN EDUCATIVA TÉCNICA EXALUMNAS DE LA PRESENTACIÓN

Resolución de Aprobación 10503401 del 25 de Nov. de 2015 y Resolución de Aprobación 10502599 del 20 de Sep. de 2017 emanada de la Secretaría de Educación y Cultura de Ibagué Nit. 800.018.761-8



REGISTRO DE APROBACION PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PAC			
	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Martha Isabel Vargas Barreto	Nombre	Comité de Gestion Documental y Archivo de la Institucion
	Olga Irene Vega Correa <i>[Signature]</i>	<i>[Signature]</i> Martha Isabel Vargas Barreto	<i>[Signature]</i> JAVIER ECID VASQUEZ RODRIGUEZ Rector