**“INFOTEP AVANZA”**

Silvia Montoya Duffis, Rectora

**ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA**

**VIGENCIA 2020**

**Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional San Andrés Islas**

**INFOTEP SAI**

**Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina**

**2020**

Contenido

[INTRODUCCIÓN 3](#_Toc30094184)

[1. DIAGNOSTICO 4](#_Toc30094185)

[2. OBJETIVOS 5](#_Toc30094186)

[2.1. Objetivo General 5](#_Toc30094187)

[2.2. Objetivos Específicos 5](#_Toc30094188)

[3. MARCO TEÓRICO 6](#_Toc30094189)

[4. NORMATIVIDAD 8](#_Toc30094190)

[4.1. MARCO LEGAL. 8](#_Toc30094191)

[5. IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS Y TEMAS DE MAYOR INTERÉS 10](#_Toc30094192)

[5.1. PERSONA NATURAL 10](#_Toc30094193)

[5.2. PERSONA JURÍDICA 10](#_Toc30094194)

[6. MECANISMOS DE ACCIÓN CIUDADANA 11](#_Toc30094195)

[7. MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA 16](#_Toc30094196)

[8. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA 17](#_Toc30094197)

[8.1. VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES 17](#_Toc30094198)

[8.1.1. Acciones 17](#_Toc30094199)

[8.2. LÍNEA TELEFÓNICA 18](#_Toc30094200)

[8.2.1. Acciones 18](#_Toc30094201)

[8.3. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL 20](#_Toc30094202)

[8.3.1. Acciones 20](#_Toc30094203)

[8.4. BUZÓN DE SUGERENCIAS 21](#_Toc30094204)

[8.4.1. Acciones 21](#_Toc30094205)

[8.5. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL 22](#_Toc30094206)

[8.5.1. Acciones 22](#_Toc30094207)

[8.6. REDES SOCIALES 22](#_Toc30094208)

[8.6.1. Acciones 22](#_Toc30094209)

[9. ACCIONES TRANSVERSALES 23](#_Toc30094210)

[10. CANALES DE ATENCIÓN 24](#_Toc30094211)

# INTRODUCCIÓN

La estrategia participación ciudadana es una de los componentes fundamentales del manejo de los recursos públicos, de esta forma la ciudadanía conoce las actividades que hacen las instituciones, cuestionan acerca del funcionamiento, aportan para la visibilidad de los recursos en actividades que los beneficien como ciudadanos, es por esto que año a año se aúnan esfuerzos paras la construcción conjunta entre la institución y la comunidad.

Es por esto que en la participación de las personas, podrían identificar aspectos que por diferentes razones no son tenidas en cuenta para la planeación estratégica de la institución.

Lo que se busca es que los ciudadanos participen de manera activa, disponer de los canales necesarios para que la comunidad se involucre y haga uso de las herramientas para tal fin.

 Este plan busca describir los espacios en que la comunidad participará activamente acorde con lo establecido en la normatividad legal vigente, relacionando así los deberes y derechos de la población.

# DIAGNOSTICO

De acuerdo con los lineamientos del orden nacional y con el fin de contextualizar la estrategia de participación ciudadana, se realiza el autodiagnóstico de acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG V2. En donde se evaluaron las condiciones institucionales idóneas para la promoción de la participación ciudadana

# OBJETIVOS

## Objetivo General

Establecer una estrategia de participación ciudadana con el fin de identificar y definir las acciones propuestas por el INFOTEP SAI para el fomento e incremento de la participación ciudadana en la construcción de planes, programas, gestión institucional y en la evaluación de los resultados.

## Objetivos Específicos

* Informar al ciudadano sobre los espacios definidos para la participación ciudadana que promoveránuna comunicación permanente sobre los eventos yacciones relacionadas con la gestión del INFOTEP SAI.
* Contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y a la gestión participativa a través de iniciativas dirigidas a la ciudadanía isleña, raizal y en general a la institución.
* Desarrollar la estrategia y espacios definidos que permitan al INFOTEP SAI fortalecer la participación en la formulación, seguimiento y evaluación de los planes, programas, proyectos y políticas que en la institución establezca para el cumplimiento de su Plan de Desarrollo.

# MARCO TEÓRICO

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Participación ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

**Canal de comunicación:** Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Medio de comunicación:** Son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

**Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**Información Pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Rendición de cuentas:** es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

**Transparencia:** El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

# NORMATIVIDAD

## MARCO LEGAL.

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 472 de 1998.** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 720 de 2001.** Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**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 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

**Decreto 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.

**Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2693 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones

# IDENTIFICACIÓN DE CIUDADANOS Y TEMAS DE MAYOR INTERÉS

## PERSONA NATURAL



## PERSONA JURÍDICA



# MECANISMOS DE ACCIÓN CIUDADANA

Los siguientes son los mecanismos de acción ciudadana:

• **Acción de Tutela:** mecanismo que ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (Art. 86 de la Constitución Política de Colombia - CPC). Esta acción solo procederá cuando el afectado no disponga de otro medio de defensa judicial y en ningún caso podrán transcurrir más de diez días entre la solicitud de tutela y su resolución. Este derecho está reglamentado por los Decretos 2591 de 1991, 306 de 1992 y 1382 de 2000.

• **Acción de Cumplimiento**: recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC, reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

• **Acciones Populares y de Grupo**: mecanismo por medio del cual toda persona puede acudir ante una autoridad judicial para proteger y defender los intereses colectivos, garantizando los derechos relacionados con el patrimonio público, el medio ambiente, el trabajo, entre otros, y así evitar el daño contingente, cesar el peligro, amenaza o vulneración, o de ser posible restituir las cosas a su estado anterior (Art. 88 de la Constitución Política de Colombia, reglamentado mediante la Ley 427 de 1998).

• **Derecho de Petición**: mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma Verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.

• **Solicitud de Información**: cuando un(os) ciudadano(s) solicita(n) a las autoridades que den a conocer las acciones realizadas frente a un caso específico, entreguen información general sobre la entidad, expidan copias o faciliten el acceso a documentación que reposa en la entidad, el término para responder es de 10 días hábiles siguientes a la fecha de radicación de la solicitud. Si lo solicitado requiere búsqueda de documentos, la entidad correspondiente debe informar al peticionario la imposibilidad de dar respuesta en el término establecido, explicando los motivos y estableciendo una fecha de respuesta en un término no mayor a 3 meses.

 • **Queja**: cuando un ciudadano pone en conocimiento de las autoridades respectivas, las conductas irregulares de los funcionarios o de los particulares a quienes se les ha atribuido o adjudicado la prestación un servicio público. El artículo 81 de la Ley Anti trámites (Ley 962 de 2005) indica que: “Ninguna denuncia o queja anónima podrá promover acción jurisdiccional, penal, disciplinaria, fiscal, o actuación de la autoridad administrativa competente (excepto cuando se acredite, por lo menos sumariamente la veracidad de los hechos denunciados) o cuando se refiera en concreto a hechos o personas claramente identificables”.

• **Reclamo**: cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente.

• **Habeas Data:** mecanismo de defensa judicial que tiene todo ciudadano para defender el derecho al buen nombre e imagen, al permitírsele conocer, actualizar y rectificar la información que sobre él se registre en bancos de datos y archivos de entidades públicas y privadas.

Términos para resolver un Derecho de Petición: Teniendo en cuenta la clase de petición que usted haga, ésta deberá ser resuelta dentro de los siguientes plazos (Sentencia C-818/11):

* Peticiones de interés general o particular: Dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fechas de su radicación.
* Consultas: Dentro de los treinta (30) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.
* Peticiones que se realicen con el propósito de consultar u obtener documentos que reposen en los archivos de la entidad: Dentro de los diez (10) días hábiles siguientes a la fecha de su radicación.

Contenido de las peticiones:

Toda petición deberá contener, por lo menos:

* La designación de la autoridad a la que se dirige.
* Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.
* El objeto de la petición.
* Las razones en las que fundamenta su petición.
* La relación de los requisitos exigidos por la ley y de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.
* La firma del peticionario cuando fuere el caso.

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa. Sólo cuando no se comprenda su finalidad u objeto, se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la entidad podrá remitirse a las respuestas anteriores.

**Deberes de los ciudadanos:**

Según el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las entidades públicas, los siguientes deberes:

a. Acatar la Constitución y las leyes.

b. 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.

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

d. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**Deberes de las autoridades en la atención al público:**

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes (Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011):

a. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.

b. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

c. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

d. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5° de este Código.

e. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

f. Tramitar las peticiones que lleguen vía física o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5° de este Código.

g. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

h. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos. i. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

j. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

# MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA PARA LA VIGILANCIA Y CONTROL DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Los ciudadanos de manera individual o colectiva, pueden participar en la vigilancia de los actos de la administración pública, desde la toma de decisiones en el proceso de planeación, hasta el control en la prestación de los servicios y ejecución de los recursos de inversión del Estado. Así mismo, las entidades pueden realizar las acciones necesarias que les permita involucrar a la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de su gestión (Art. 32 de la Ley 489 de 1998). Para el logro de lo anterior, se cuenta con los siguientes mecanismos:

Audiencias Públicas: Se convocan cuando la administración lo estime conveniente y oportuno, en ellas se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de una entidad, especialmente cuando medie la afectación de derechos o intereses colectivos. Sirve como mecanismo de control preventivo de la gestión pública, dado que propicia la concertación directa entre la entidad y los particulares o comunidades, bien sea para dar soluciones o adoptar correctivos.

Veeduría Ciudadana: Mecanismo que le permite a los ciudadanos, de manera organizada, ejercer vigilancia sobre el proceso y los resultados de la gestión pública (Autoridades administrativas, políticas, judiciales, electorales y legislativas, o entidades privadas que presten un servicio público).

Cabildo Abierto: Es la reunión pública de los concejos distritales, municipales y de las juntas de acción comunal (JAC), para que los habitantes puedan participar en la discusión de los asuntos de interés para la comunidad.

Iniciativa Popular: Es el derecho político de un grupo de ciudadanos de presentar proyectos de normas (ley, ordenanza, acuerdo o resolución) y de acto legislativo ante las corporaciones competentes (nacional o territorial), según el caso, para que sean debatidos y posteriormente aprobados, modificados o negados por la corporación pública correspondiente.

Referendo: Es la convocatoria que se hace a los ciudadano para que aprueben o rechacen un proyecto de norma jurídica o deroguen una norma ya vigente.

# ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El INFOTEP SAI dispone los siguientes canales y medios que le facilitan al ciudadano ejercer sus derechos y cumplir con sus deberes.

Por estos medios y haciendo usos de los diferentes canales, los ciudadanos pueden realizar ejercicios de interlocución con la institución, Informarse sobre el avance de la gestión institucional y promover espacios de doble vía. Para esto el INFOTEP SAI cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano.

## 8.1. VENTANILLA ÚNICA DE TRÁMITES

La institución ha determinado dentro de su protocolo de atención presencial los siguientes aspectos importantes para el único momento de verdad que define la relación entre el ciudadano e Infotep.

Presentación personal: Los funcionarios de Infotep deben tener una adecuada presentación apropiada con el rol que desempeñan, algunas personas de acuerdo como lo estipule la ley utilizaran uniforme distintivo y todos deben portar el carnet en un lugar visible.

Comportamiento: Es esencial mantener una adecuada forma de proceder frente a los estímulos y relación frente al entorno en el que se desempeñan y la relación con el ciudadano, es importante mantener una expresión facial adecuada, mirando a los ojos.

La voz y el lenguaje: se sugiere mantener un tono de voz suave, vocalizando de manera clara para la comprensión de la información.

### 8.1.1. Acciones

El Vigilante:

* Saludar inmediatamente de manera amable antes de que el ciudadano salude primero.
* Hacer un contacto visual.
* Solicitar información del lugar hacia donde se dirige el ciudadano.
* Solicitar verificación de los equipos que ingresa a la institución y relacionarlos en la bitácora en caso que no porte un equipos, igual se relaciona e ingreso del ciudadano.
* Se debe revisar los maletines o paquetes con el fin de garantizar la seguridad de los que se encuentran en la institución.
* Indicar claramente al ciudadano la ruta adecuada hacia el lugar donde se dirige.
* Si por alguna razón se debe ausentar del puesto de trabajo por pocos minutos, solicitar a otro funcionario que lo reemplace por el espacio de tiempo.

En la oficina de ventanilla única y en las demás dependencias.

* Saludar inmediatamente de manera amable antes de que el ciudadano salude primero.
* Dirigirse al ciudadano\* como Señor o Señora.
* Escuchar atentamente su solicitud en forma atenta, siempre utilizando palabras amables.
* Si es la radicación de un documento, se relaciona en la planilla y se entrega un recibido al ciudadano.
* Si la solicitud no puede ser resulta en el momento, se debe explicar al ciudadano las razones por las cuales no se puede resolver en el momento y especificar las fechas estimadas en las que se le entregara la respuesta y los medios.
* Previo a la finalización del servicio es importante preguntar si hay algo más en los que se puede colaborar con el objetivo que sea el ciudadano quien finalice la atención y no el funcionario.
* Si la atención presencial con el ciudadano finaliza, se solicita calificación al servicio.

\* Esta atención aplica para los distintos grupos ciudadanos, afrocolombianas, raizales, palenqueras o gitanos, se puede usar lenguaje por medio de señas o gráficos para tener una mejor interacción.

Para los ciudadanos con atención especial como lo son discapacitados, adulto mayor, mujeres con niños en brazos y mujeres en estada de embarazo (se especificará con un letrero).

## 8.2. LÍNEA TELEFÓNICA

### 8.2.1. Acciones

En cuanto a la atención al ciudadano de manera telefónica, es importante mantener un tono de voz suave ni muy alto ni muy bajo, de esta manera se podrá escuchar atentamente al requerimiento o atención específica, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

Saludar primero: al recibir la llamada se debe contestar de la siguiente manera: “Buenos días o tardes, INFOTEP, le habla (nombre del funcionario), en que le puedo colaborar”, es te va a ser el saludo inicial al momento de recibir cualquier llamada independientemente que sea una extensión interna.

Escuchar atentamente: es importante escuchar de forma atenta las inquietudes del ciudadano para saber si es en esa dependencia o en otra en la que atenderán su requerimiento.

Pasar a otra extensión o dependencia: Si es necesario pasar la llamada del ciudadano a otra dependencia interna, se debe contestar de la siguiente manera: “espere un minuto transfiero su llamada a la dependencia (nombre de la dependencia) ahí le contestaran a su inquietud, en el caso que se caiga su llamada por favor marcar el teléfono 5125770 y (número de la extensión)”

Finalizar la llamada: antes de finalizar la llamada, es necesario preguntarle al ciudadano si su atención, requerimiento, queja o reclamo fue resuelto en esta llamada, si la respuesta es

positiva se finaliza de la siguiente manera: “muchas gracias por llamar a INFOTEP, recuerde que le habló (nombre del funcionario)”; en el caso que no hay sido resulta su duda lo invita a utilizar el medio presencial.

## 8.3. CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL

Para la atención por correo electrónico se sugieren las siguientes recomendaciones con el fin dar un buen uso a este canal de comunicación e interacción con el ciudadano.

### 8.3.1. Acciones

* El funcionario 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 entidad.
* Seguir los procedimientos establecidos por la entidad con relación al uso de plantillas y firmas.
* Imprimir los correos electrónicos únicamente en los casos en que sea absolutamente necesario.
* Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo requieren conocer la respuesta. En ocasiones se envía copia a personas a quienes no les compete, lo que genera ocupación in-necesaria de la capacidad de los buzones de correo de otros servidores de la entidad.
* En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (escrito/presencial).
* Responder únicamente los mensajes que llegan al correo institucional y no a un correo personal de un funcionario.
* Iniciar la comunicación con frases como “Según su solicitud de fecha…, relacionada con…” o “En respuesta a su solicitud de fecha…, relacionada con…”. Escribir siempre en un tono impersonal.
* Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel.
* Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
* No usar mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de admiración si no son estrictamente necesarios, esto denota que el remitente está gritando o molesto, o haciendo énfasis en algo que ya explico.
* Responder todas las preguntas o solicitudes de forma clara y precisa.
* Si se requiere adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios. Es posible que el destinatario de un archivo adjunto no tenga el software para leerlo.
* Guardar el archivo en un formato que la mayoría de software puedan leer. Conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
* El funcionario debe asegurarse de que bajo su firma aparezcan todos los datos necesarios para que la persona lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.
* Revisar de manera completa el mensaje antes del envío. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico.
* Cuando se dé respuesta a PSQRD directamente desde el correo electrónico institucional de cada funcionario, se deberá solicitar al ciudadano la calificación del servicio, incluyendo en el correo de respuesta, el Link para el diligenciamiento de la Encuesta correspondiente.

## 8.4. BUZÓN DE SUGERENCIAS

La institución cuenta con un buzón de sugerencias ubicado en la oficina de admisiones.

### 8.4.1. Acciones

Se dispone de una hoja y un bolígrafo con el fin de que el ciudadano realice su sugerencia con respecto a las OPAs o Trámites que se ofrecen al interior de la Institución así como alguna felicitación o reconocimiento a los funcionarios de planta, contratistas y catedráticos.

## 8.5. PÁGINA WEB INSTITUCIONAL

La página web cumple con los parámetros establecidos para mantener informada a la comunidad y enviar y recibir respuesta de las PQRSD y su respectivo seguimiento.

### 8.5.1. Acciones

Ingresar a la página Web Institucional [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co)

De acuerdo a la necesidad ingresar al botón atención al ciudadano, si es para recibir atención en línea <https://infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/atencion-en-linea>

En caso que requiera hacer seguimiento a las PQRSD <https://infotepsai.edu.co/index.php/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-y-reclamos-2>

## 8.6. REDES SOCIALES

Las redes sociales, según lo previsto por el Manual de Atención a la Ciudadanía, no se consideran como canal para la presentación de PSQRDs, sin embargo claramente son un espacio de interacción con la ciudadanía.

### 8.6.1. Acciones

En el contacto inicial

* Establecer mecanismos frecuentes de consulta de las redes sociales para estar al tanto de los mensajes recibidos.
* Procesar las respuestas teniendo en cuenta si son mensajes a los que se puede responder inmediatamente o no.

En el desarrollo del servicio

* Se puede sugerir consultar otros canales como la página web por ejemplo, las preguntas frecuentes u otro medio con información pertinente.
* Tratar de responder varios mensajes con una sola respuesta, pero cada uno con algún detalle particular para que no parezcan mensajes impersonales.
* En Twitter, para facilitar el monitoreo, conviene no seguir a los usuarios.

# ACCIONES TRANSVERSALES

Infotep ha determinado como acciones transversales para la participación ciudadana

Como insumo: esto porque la necesidad y la demanda ciudadana de obtener y hacer valer los derechos y deberes es común a todas las sociedades, aun cuando su realidad contextual difiera en la región por las particularidades estructurales de cada una.

Como herramienta de enfoque multidimensional del control: porque con la incorporación del componente de la participación ciudadana en la fiscalización superior, aunque de manera incipiente, los paradigmas han iniciado un proceso de transformación, procurando que el ejercicio del control trascienda el enfoque meramente economicista, en el que se privilegian los factores económicos/presupuestarios por encima de los sociales.

Como mecanismo de participación del sistema democrático: con el fin de promover distintos mecanismos de involucramiento de los ciudadanos en aras de que éstos ejerzan, por derecho propio, su insustituible papel en el control social del uso correcto, eficiencia, eficaz, económico, equitativo, ético y sostenible de los fondos públicos.

# CANALES DE ATENCIÓN

Por medio de los diferentes canales de atención se busca la incorporación de la ciudadanía

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **CANAL DE****ATENCIÓN** | **UBICACIÓN** | **HORARIO** | **DESCRIPCIÓN** |
| *Ventanilla Única**de Tramites* | Avenida Colombia Barrio Sarie Bay. Instalaciones del INFOTEP | Habilitada de lunes aviernes en horario8:00 am – 12:00 pm3:00 pm – 7:00 pm. (Administrativos)2:00 pm – 10:00 pm (Académica) | Por este medio se reciben, radica las solicitudes y comunicaciones que ingresan al INFOTEP SAI por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias. |
| *Línea Telefónica* | + 57 (8) 5125770 | Atención de lunes a viernes en horario 8:00 am – 12:00 pm3:00 pm – 7:00 pm. | Se brinda información personalizada sobre los trámites y servicios competentes en la institución. |
| *Correo electrónico institucional* | info@infotepsai.edu.co  | El Correo electrónico se encuentra habilitado las 24 horas | Este canal de atención virtual permite la recepción de consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás trámites notificados por el ciudadano. |
| *Buzón de sugerencia* | Avenida Colombia Barrio Sarie Bay. Instalaciones del INFOTEP SAI | El buzón está Habilitada delunes a viernes en horario8:00am – 12:00pm3:00 pm – 7:00 pm | Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias por parte de los ciudadanos. Este canal es presencial cuya ubicación es en las instalaciones del INFOTEP SAI. |
| *Página web institucional* | [www.infotepsai.edu.co](http://www.infotepsai.edu.co)- Opción Nuestra institución.- Opción Contáctenos. | La página web institucionalse encuentra habilitado las24 horas.Los requerimientos se gestionan en los días hábiles. | Por este canal el ciudadano conoce e investiga sobre información en general disponible por la institución. Adicional se encuentra la opción P.Q.R.S. en el que el ciudadano puede plantear una petición, queja, reclamo y/o denuncia. Por la página institucional también es posible enviar correo electrónico solicitando alguna información de su interés. |
| *Redes Sociales* | Twitter:@INFOTEPISLAS, Facebook: INFOTEP SAI, y YouTube: INFOTEPSAI | La atención por estos canales es en tiempo real. | Por estos canales el INFOTEP SAI comparte información de interés educativo. Generando además comunicación de doble vía logrando estrechar la relación con los ciudadanos. |