



INFOTEP
San Andrés y Providencia

**ESTRATEGIA DE
ATENCIÓN
AL CIUDADANO**



**ELABORACIÓN:
ASEGURAMIENTO
A LA CALIDAD 2025**

INFOTEPsetransforma

TABLA CONTENIDO

1. Introducción	3
2. Marco Normativo.....	3
3. Objetivo General.....	4
4. Objetivos Específicos	4
5. Alcance.....	4
6. Grupos de Valor.....	5
7. Responsables.....	5
8. Componentes Estratégicos de la Atención al Ciudadano.....	6
8.1 Fortalecimiento de Canales de Atención.....	6
8.2 Gestión de PQRSDF	6
8.3 Cultura de Servicio.....	6
8.4 Transparencia y Acceso a la Información.....	7
8.5 Participación Ciudadana	7
8.6 Matriz de Plan de Acción 2025.....	7
9. Cronograma 2025.....	8
10. Seguimiento y Evaluación	8

1. Introducción



El Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia – INFOTEP, en cumplimiento de su misión institucional y de los lineamientos establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), formula la presente Estrategia de Atención al Ciudadano 2025, orientada a fortalecer la relación entre la institución y sus grupos de valor.

Esta estrategia busca garantizar una atención oportuna, eficiente, transparente y de calidad, promoviendo el acceso a la información pública, la participación ciudadana y la mejora continua de los servicios institucionales.

Asimismo, se articula con las políticas de Servicio al Ciudadano, Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana, Rendición de Cuentas y Racionalización de Trámites, que fortalecen la relación entre el Estado y la ciudadanía.

2. Marco Normativo

La Estrategia de Atención al Ciudadano se fundamenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia – Artículo 2.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho de petición.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y acceso a la información pública.
- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- CONPES 3785 de 2013 – Política de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano.
- Plan Nacional de Desarrollo 2022–2026.
- Plan de Desarrollo Institucional INFOTEP 2024–2027.

- Plan de Acción Institucional 2025 INFOTEP

3. Objetivo General



Fortalecer los mecanismos de atención, comunicación y participación ciudadana en INFOTEP, garantizando un servicio oportuno, transparente, incluyente y de calidad que contribuya al mejoramiento continuo de la gestión institucional.

4. Objetivos Específicos

- Fortalecer los canales de atención institucional para facilitar el acceso de los ciudadanos a la información y servicios de la entidad.
- Mejorar la eficiencia en la gestión de las PQRSDF mediante el uso de herramientas tecnológicas.
- Promover una cultura institucional orientada al servicio y satisfacción del ciudadano.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana y diálogo con los grupos de interés
- Implementar acciones de seguimiento y evaluación que permitan mejorar la calidad del servicio.

5. Alcance

La Estrategia de Atención al Ciudadano aplica a todos los procesos institucionales de INFOTEP y a todos los funcionarios, contratistas y dependencias que interactúan con ciudadanos, estudiantes, docentes, egresados y demás grupos de valor.

6. Grupos de Valor



Los principales grupos de valor de INFOTEP son:

- Estudiantes
- Aspirantes
- Egresados
- Docentes
- Funcionarios y contratistas
- Comunidad del Departamento Archipiélago
- Entidades públicas
- Sector productivo
- Organizaciones sociales

7. Responsables

Responsable	Rol
Rectoría	Dirección estratégica
Vicerrectoría Administrativa	Supervisión
Oficina de Planeación	Seguimiento
Líder de Atención al Ciudadano	Implementación de la estrategia
Dependencias institucionales	Ejecución de acciones

8. Componentes Estratégicos de la Atención al Ciudadano



8.1 Fortalecimiento de Canales de Atención

Acciones:

- Fortalecimiento del Sistema de Atención al Ciudadano (SAC).
- Optimización del canal web institucional.
- Implementación de mecanismos de atención virtual.
- Mejora de los puntos de atención presencial.

8.2 Gestión de PQRSDF

Acciones:

- Seguimiento permanente a las PQRSDF radicadas.
- Mejora del índice de oportunidad en las respuestas.
- Análisis de tendencias de solicitudes ciudadanas.
- Implementación de planes de mejora institucional.

8.3 Cultura de Servicio

Acciones:

- Capacitación a funcionarios en servicio al ciudadano.
- Implementación de protocolos de atención.
- Promoción de principios de transparencia, integridad y respeto

8.4 Transparencia y Acceso a la Información

Acciones:

- Actualización permanente del portal web institucional.
- Publicación de información de interés para la ciudadanía.
- Implementación de herramientas de lenguaje claro.

8.5 Participación Ciudadana

Acciones:

- Espacios de diálogo con la ciudadanía.
- Encuestas de percepción del servicio.
- Ejercicios de rendición de cuentas.
- Estrategias de participación en la gestión institucional.

8.6 Matriz de Plan de Acción 2025

Estrategia	Actividad	Responsable	Indicador	Meta 2025	Periodo
Fortalecimiento de canales	Optimizar portal web institucional	Comunicaciones / TI	Nivel de acceso a información	Portal actualizado 100%	Trimestre 1-4
Gestión PQRSDF	Seguimiento mensual PQRSDF	Atención al Ciudadano	Índice de oportunidad	≥95%	Trimestral
Cultura de servicio	Capacitación a funcionarios	Talento Humano	Número de capacitaciones	2 capacitaciones	Anual
Participación ciudadana	Encuesta de satisfacción	Planeación	Nivel de satisfacción	≥90%	Semestral
Transparencia	Publicación de información institucional	Planeación / Comunicaciones	Cumplimiento de publicación	100%	Trimestral

9. Cronograma 2025

Actividad	T1	T2	T3	T4
Optimización del portal web	X	X	X	X
Capacitación en servicio al ciudadano			X	
Encuesta de satisfacción		X		X
Seguimiento PQRSDF	X	X	X	X

10. Seguimiento y Evaluación

El seguimiento de la Estrategia de Atención al Ciudadano se realizará de manera trimestral, mediante el análisis de indicadores, informes de gestión y resultados de encuestas de satisfacción ciudadana.

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	ACTUALIZACION	CAMBIOS
19 de enero de 2024	V1	Versión inicial.
23 de enero de 2025	V2	Se realizan ajuste de conformidad con los lineamientos institucionales establecidos y la normatividad vigente.