

MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA.

El INFOTEP dispone los siguientes canales y medios de atención 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, promover espacios de doble vía y activar la participación ciudadana en la construcción de Planes, Programas y Políticas Institucionales. Para esto el INFOTEP cuenta con los siguientes canales de atención al ciudadano.

CANAL DE ATENCIÓN	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
<i>Ventanilla Única de Tramites</i>	Carrera 13 N° 7A – 61. Instalaciones del INFOTEP	Habilitada de lunes a viernes en horario 8:00am – 12:00pm 2:00 pm – 6:00 pm.	Por este medio se reciben, radica las comunicaciones que ingresan al INFOTEP por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias;
<i>Línea Telefónica</i>	+57(5) 7740404	Atención de lunes a viernes en horario 8:00 am – 12:00 pm y 2:00 pm – 6:00 pm.	Se brinda información personalizada sobre los trámites y servicios competentes en la institución,
<i>Correo electrónico institucional</i>	infotep@infotep.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.
<i>Buzón de sugerencia</i>	Carrera 13 N° 7A – 61. Instalaciones del INFOTEP	El buzón está Habilitada de lunes a viernes en horario 8:00am – 12:00pm 2:00 pm – 6:00 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.
<i>Página web institucional</i>	www.infotep.edu.co - Opción P.Q.R. - Opción Contacto.	La página web institucional se encuentra habilitado las 24 horas. Los requerimientos se gestionan en los días hábiles.	Por este canal el ciudadano conoce e Indaga sobre información en general disponible por la institución. Adicional se encuentra la opción P.Q.R. en el que el ciudadano puede plantear una petición, queja y/o reclamo. Por la página institucional también es posible enviar correo electrónico



<p><i>Atención en línea</i></p>	<p>Página web institucional, www.infotep.edu.co opción atención al ciudadano – atención en línea.</p>	<p>Atención de lunes a viernes de 9:00 AM a 11:00 AM y de 3:00 PM a 5:00 PM</p>	<p>Este canal funciona en tiempo real entre el ciudadano y el INFOTEP. El ciudadano puede realizar consultas. Página web institucional, opción atención al ciudadano – atención en línea.</p>
<p><i>Redes Sociales</i></p>	<p>Twitter:@INFOTEPGUAJIRA, Facebook: INFOTEP San Juan del Cesar, Instagram:@INFOTEPGU AJIRA</p>	<p>La atención por este medio es en tiempo real.</p>	<p>Por estos canales el INFOTEP comparte información de interés educativo. Generando además comunicación de doble vía logrando estrechar la relación con los ciudadanos.</p>

Línea Telefónica

1. El ciudadano Llama a la institución
2. Espera que su llamada sea contestada por el funcionario
3. El ciudadano emite su solicitud
4. Un tiempo de espera a que el funcionario verifique la información
5. El funcionario entrega la respuesta, a lo que el ciudadano recepciona y acepta la información
6. Se da por terminada la llamada.

Correo Electrónico Institucional

1. El ciudadano redacta la solicitud
2. Este procede al enviarlo al correo electrónico institucional "Infotep@infotep.edu.co"
3. El funcionario responsable revisa el correo y la solicitud planteado por el ciudadano
4. Se procede a verificar la información por parte del funcionario
5. Una vez se verifica, se da respuesta a la solicitud
6. El ciudadano atiende la respuesta, conforme a lo solicitado.

Atención en Línea

1. El ciudadano ingresa a la página web institucional www.infotep.edu.co
2. Clic en la opción servicio al ciudadano, Luego en la opción atención el línea.
3. El ciudadano registra la solicitud a la espera por ser atendido por el funcionario
4. El funcionario acepta la solicitud, la verifica y la atiende
5. Describe la respuesta de interés al ciudadano



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACION TECNICA PROFESIONAL

NIT. 860402193-9 **Dirección:** Carrera. 13 N 7A- 61

Teléfono: +57 (5) 7740098 **PBX:** +57 (5) 7740404

Web: www.infotep.edu.co **email.** contactenos@infotep.edu.co

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

6. El ciudadano confirma la aceptación de respuesta, satisfaciendo así su solicitud.
7. Una vez atendido el ciudadano se retira del chat.

Redes sociales

1. El ciudadano ingresa a la red social
2. Describe como comentario la información o la solicitud que desea plantear
3. El funcionario revisa el comentario, lo analiza y verifica la información
4. El funcionario, con un comentario, da respuesta al planteamiento del ciudadano
5. A lo que el ciudadano queda satisfecho con la atención y con la respuesta designada

Ventanilla única, Correspondencia

1. El ciudadano accede a la entidad, se dirige hasta la oficina de Gestión Documental
2. El ciudadano hace entrega del documento en donde se describe la solicitud
3. El funcionario responsable procede a radicar la solicitud
4. Una vez radicada se notifica la dependencia a quien valla dirigida
5. Se realiza el respectivo seguimiento, cumpliendo con los términos legales
6. Mientras tanto, la dependencia notificada se encarga de preparar la respuesta, y atender la solicitud planteada por el ciudadano
7. Luego de confrontada y lista la respuesta, se tramite a la oficina de gestión documental quien hace entrega al ciudadano de la respuesta a su solicitud
8. Finalmente el ciudadano es atendido y satisfecho con su solicitud.

Buzón de sugerencia

1. Por medio del Buzón de sugerencia presencial o virtual, el ciudadano puede realizar su solicitud bien sea una petición, queja, reclamo, sugerencia y/o Felicitaciones.
2. Transcurrido un periodo de un mes, el responsable revisa el buzón de sugerencia y convoca al comité para analizar las solicitudes planteadas por el ciudadano.
3. El comité notifica y confronta a la dependencia afectada, la solicitud que el ciudadano describe
4. La dependencia verifica la información y da respuesta al comité de la solicitud y plantea además una solución.



5. El comité da a conocer al ciudadano el tratamiento de su solicitud a través de una respuesta, y expone la debida solución de dicha solicitud
6. El ciudadano queda satisfecho con su solicitud

Página Web Institucional

1. El ciudadano Accede a la página web institucional www.infotep.edu.co
2. Indaga sobre la información que sea de su interés
3. Consulta y se informa de la información allí publicada
4. La necesidad del ciudadano finaliza satisfactoriamente, informándose acerca de sus inquietudes y requerimientos.

