

## POLITICAS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO EN EL “INFOTEP” SAN JUAN DEL CESAR-LA GUAJIRA.



Los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, en el “INFOTEP”, deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano. Para ello, la gestión hacia el ciudadano implica cinco políticas:

- Mantener una excelente relación con el ciudadano, que permita contemplar su conocimiento, el cual permitirá establecer qué tipo de ciudadano es, sus necesidades, expectativas, anhelos y aspiraciones; que impliquen el mejoramiento de su calidad de vida y la percepción que tenga de la Institución.
- Modernizar y adecuar la infraestructura física para el buen servicio, que le permita a los ciudadanos interrelacionarse con el Estado de manera fácil y eficiente y así mismo, a los servidores públicos recuperar la confianza en la gestión pública ofrecida.
- Creación de los espacios, sistemas y tecnologías de alta calidad que le permitan al ciudadano involucrarse en la decisiones que toma la Institución y retroalimentarla,



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

Teléfono: 57 (5) 7740404

Web: [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)

Email: [infotep@infotep.edu.co](mailto:infotep@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**POLITICAS DE ANTCIÓN AL CIUDADANO**

ejerger el derecho de control y seguimiento frente a las inquietudes que presenta y establecer un proceso de comunicación que satisfaga sus necesidades.

- Revisar constantemente los procedimientos que se reflejan en los servicios demandados por el ciudadano.
- Capacitar por competencias en el servicio, a los funcionarios públicos que tengan algún contacto con el ciudadano, como requisito base de la calidad en los productos ofrecidos por la Institución.

La Gestión hacia el Ciudadano, requiere como un primer paso esencial el convencimiento claro que él, es el eje de la gestión pública y que toda la Institución se alinea con el propósito de satisfacer sus expectativas y necesidades.

Dado esto, los directivos de la Entidad deben tener como centro de acción y línea de su labor gubernamental, una base gerencial construida con los requerimientos de los ciudadanos y con los controles de calidad que garantice un producto público. Así mismo, asumir un rol de impulsores y motivadores de nuevas estrategias para mejorar la atención, así como la interrelación efectiva entre procesos, bajo el enfoque de calidad, creando a su vez un clima de cooperación y confianza.

