

**PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO
- VIGENCIA 2021-**



**“CONSTRUYENDO UN CAMINO HACIA LA EXCELENCIA”
LUIS ALFONSO PEREZ GUERRA**

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL
“INFOTEP” SAN JUAN DEL CESAR - LA GUAJIRA**

ENERO DE 2021



INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA 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

OBJETIVO:

En el INFOTEP el objetivo de este componente está orientado a “**mejorar la calidad y el acceso a los trámites y servicios de la entidades públicas, mejorando la satisfacción de los ciudadanos y facilitando el ejercicio de sus derechos**” (Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag)

ESTRATEGIA:

poner a disposición el esfuerzo de los procesos definidos institucionalmente a lograr el mejoramiento permanente de la atención al ciudadano del INFOTEP.

Este componente es liderado por el programa nacional de servicio al ciudadano del departamento nacional de planeación, como ente rector de la política nacional de servicio al ciudadano, la cual busca mejorar la calidad y accesibilidad de los trámites y servicios de la administración pública y satisfacer las necesidades de la ciudadanía.

En concordancia con los lineamientos del departamento nacional de planeación, se recomienda que las entidades de la administración pública incluyan en sus planes institucionales, una línea estratégica para la gestión del servicio al ciudadano, de modo que las actividades puedan ser objeto de financiación y seguimiento y no se diseñan formatos adicionales para tal fin.

Los lineamientos para la formulación de la estrategia de Mecanismo Para Mejorar la Atención al Ciudadano está contenido en la metodología “Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, versión 2, que



Certificados en Calidad

INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA 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

define realizar un diagnóstico y priorizar las acciones de mejoras en las siguientes elementos de intervención, así:

✚ Elementos para Mejorar la Atención al Ciudadano

De acuerdo al diagnóstico realizado por INFOTEP, las acciones que permiten mejorar la calidad y accesibilidad de los servicios que se prestan al ciudadano y orientan la formulación del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, están agrupada en frentes de trabajo o subcomponentes, como los relacionados a continuación:

▪ **Estructura administrativa y direccionamiento estratégico**

En este frente de trabajo el INFOTEP direccionara sus acciones para institucionalizar el tema de servicio al ciudadano, fortaleciendo la responsabilidad de la Alta Dirección con la gestión del proceso y la formulación de planes de acción y asignación de recursos.

▪ **Fortalecimiento de los canales de atención**

En este frente de trabajo el INFOTEP focalizara sus acciones para mejorar “aquellos medios, espacios o escenarios que utiliza para interactuar con los ciudadanos con el fin atender sus solicitudes de trámites, servicios, peticiones, quejas, reclamos y denuncias”. (Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag 34) Así mismo, se diseñaran acciones “para fortalecer los principales canales (presenciales, telefónicos y virtuales) en materia de accesibilidad, gestión y tiempos de atención” (Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag 34)



▪ **Talento humano**

La intervención en esta área de trabajo está direccionada a sensibilizar y formar a los diferentes jefes de procesos del infotep en la manera adecuada y eficiente de tratar al ciudadano en la gestión de sus trámites y servicios, ya que ellos constituyen “la variable más importante para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano, pues son los servidores públicos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos a través de los trámites y servicios que solicitan” ((Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y atención al ciudadano, versión 2, pag 35)

▪ **Normativo y procedimental**

La intervención del INFOTEP en este frente de trabajo está enfocado a asegurar el cumplimiento normativo en temas como:

- ✓ Tratamiento de datos personales
- ✓ Acceso a la información
- ✓ Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)
- ✓ Tramites

▪ **Relacionamiento con el ciudadano**

La gestión del INFOTEP, en este frente trabajo, está orientado en diseñar e implementar herramientas para conocer de la población objetivo sus características y necesidades y valorar el servicio prestado a través de indagar al ciudadano sobre sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido.



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

PLAN DE ACCIÓN PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA

En la implementación de la estrategia está previsto un plan de acción que contiene los componentes de la estrategia, las actividades a realizar, las metas o productos y los responsables, así:

Plan de Servicio al Ciudadano					
Subcomponente	Actividades		Meta o producto	Responsable	Fecha programada
Subcomponente 1 Estructura administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1	Establecer mecanismos de comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección para facilitar la toma de decisiones y el desarrollo de iniciativas de mejora.	Realizar reuniones cuatrimestrales del comité de Desempeño Institucional para el seguimiento y evaluación de la Política y el Plan de Atención al Ciudadano.	Asesor de Planeación y Responsable de Atención al ciudadano	cuatrimestral
	1.2	Capacitación a servidores en caracterización de grupos de interés	Servidores capacitados	Servicio de Atención al ciudadano	Marzo
	1.3	Actualización del autodiagnóstico de acuerdo al modelo integrado de planeación.	Autodiagnóstico actualizado y plan de mejoramiento	Responsables: planeación y servicio al ciudadano	30/02/2021
Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención	2.1	Continuar con los ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047.	Ajustes de espacios físicos realizados para continuar garantizando la accesibilidad a ciudadanos discapacitados de acuerdo con la NTC 6047.	Responsable: Proceso Compras y Mantenimiento, Atención al Ciudadano.	julio
	2.2.	Realizar capacitaciones a los líderes de procesos sobre: recepción y tiempos de respuesta de PQRSD, protocolos de servicios y servicio al ciudadano protocolo de administración por cada uno de los canales de atención	Líderes de procesos capacitados	Responsable: Servicio de Atención al Ciudadano.	Marzo
	2.3	Divulgar y socializar a los estudiantes y grupos de intereses, los protocolos de atención al ciudadano y la carta de trato digno "	Reconocimiento de los Protocolos de atención al ciudadano y la carta de trato digno por parte de todos los grupos de intereses.	Responsable de Servicio de Atención al Ciudadano.	Semestral
Subcomponente 3 Talento Humano	3.1	Promover espacios de sensibilización para orientar el uso de las TIC y redes sociales.	Realizar dos sensibilizaciones a los estudiantes para orientar el uso de las TICS	Responsable: Proceso de Atención al Ciudadano.	Semestral



PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

	3.2	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	Encuestas, análisis y resultados	Responsable: Proceso de Gestión de Talento Humano. Y Atención al Ciudadano	Anual
	3.3	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.	Plan Institucional de Capacitación Con Temas: - Cultura de Servicio al Ciudadano - Código de Integridad - Invocación y Gestión del Conocimiento.	Responsable: Proceso de Gestión de Talento Humano - Servicio de atención al ciudadano y Planeación	30/12/2021
Subcomponente 4 Normativo y procedimental	4.1.	Elaborar periódicamente informes de PQRSD para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.	Informes de "PQRSD"	Responsable: Proceso de Atención al ciudadano.	por cuatrimestre
Subcomponente 5 Relacionamiento con el ciudadano	5.1	"Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora	Informe de Medición sobre el Nivel de Percepción de los Ciudadanos respecto a la Calidad y Accesibilidad de la Oferta Institucional.	Responsable: Proceso de Atención al Ciudadano	Semestral

