

 <p>San Juan del Cesar - La Guajira</p>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PROCESO</b>	SGC
		<b>CODIGO</b>	SGC-DOC.STD.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA</b>	01/07/2025
		<b>PÁG</b>	Página 1 de 6

## MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA.

Son espacios definidos por el INFOTEP con el propósito de reconocer, integrar y dar respuesta a las expectativas de la ciudadanía respecto al desarrollo de su misión institucional. Además, estos espacios permiten fomentar y respaldar prácticas de control social sobre la gestión de la entidad, así como promover la ejecución conjunta de acciones entre el INFOTEP y la comunidad.

Para ello, el INFOTEP ha implementado diversos mecanismos, instancias y escenarios de participación ciudadana, los cuales pueden emplearse de forma individual o conjunta, con el objetivo de involucrar activamente a sus grupos de interés en los procesos de gestión institucional.

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN:

**FORMACIÓN:** Permite capacitar, instruir o difundir temas específicos a través de actividades como jornadas de sensibilización, capacitación, promoción y socialización.

**FERIAS DE EMPRENDIMIENTO:** Facilita la creación, desarrollo y producción conjunta de bienes o servicios, orientados a satisfacer tanto las necesidades de la comunidad como los objetivos de la Entidad. Son espacios diseñados para que los estudiantes emprendedores muestren sus productos o servicios, permitiendo que el público los conozca y compre directamente. Estas plataformas son valiosas para aumentar la visibilidad de los negocios locales y construir una comunidad de apoyo entre emprendedores y el INFOTEP.

**CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS:** Garantiza el derecho de los ciudadanos a informarse, opinar y hacer aportes respecto a los planes, programas, estrategias y proyectos normativos que la Entidad implementará durante el año.

**RENDICIÓN DE CUENTAS:** Consiste en desarrollar acciones que incluyan información, diálogo y responsabilidad, con el fin de garantizar que la ciudadanía pueda evaluar adecuadamente la gestión institucional y ejercer control social.

### Espacios o instancias de participación

Se trata de todos aquellos espacios, presenciales o virtuales, en los que el INFOTEP interactúa con las partes interesadas a lo largo de las diferentes etapas del ciclo de gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento). En estos escenarios se emplean diversas metodologías orientadas a la obtención de resultados, entre ellas:



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

### INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

 <b>Infotep</b> San Juan del Cesar - La Guajira	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PROCESO</b>	SGC
		<b>CODIGO</b>	SGC-DOC.STD.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA</b>	01/07/2025
		<b>PÁG</b>	Página 2 de 6

**Grupos focales:** Esta es una técnica cualitativa de recolección de información, enmarcada dentro de las entrevistas grupales propias de las ciencias sociales. Se denomina “focal” porque se concentra en un tema específico y se lleva a cabo con un número reducido de participantes. A través de la interacción entre los miembros y el intercambio de opiniones, se genera una discusión guiada por un moderador que dirige el diálogo en torno a ciertos temas clave, permitiendo respuestas profundas y detalladas.

**Eventos de Gestión y Diálogo:** Son espacios que permiten el intercambio de buenas prácticas de actividades administrativas como iniciativa que facilita el aprendizaje mutuo y la transferencia de conocimientos entre entidades, por medio de acciones de capacitación, formación, sensibilización, socialización y asistencia técnica.

El propósito de estas iniciativas es identificar, sistematizar y difundir prácticas que han tenido resultados positivos en determinados contextos, con el fin de que puedan ser replicadas o adaptadas a otras realidades. Su objetivo central es contribuir a una mejor gestión institucional, impulsar la innovación y fortalecer las capacidades de las organizaciones participantes.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN

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
Ventanilla Única de Trámites	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, y se radica las comunicaciones que ingresan al INFOTEP por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias;
Línea Telefónica	+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



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

 <p>San Juan del Cesar - La Guajira</p>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PROCESO</b>	SGC
		<b>CODIGO</b>	SGC-DOC.STD.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA</b>	01/07/2025
		<b>PÁG</b>	Página 3 de 6

Correo electrónico institucional	<a href="mailto:servicioalciudadano@infotep.edu.co">servicioalciudadano@infotep.edu.co</a>	El Correo electrónico se encuentra habilitado en horarios laborales	Este canal de atención virtual permite la recepción de consultas, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y demás trámites notificados por el ciudadano.
Buzón de sugerencia	Carrera 13 N° 7A – 61. Instalaciones del INFOTEP	El buzón está Habilitada de Manera permanente en las instalaciones de la institución.	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y Sugerencias por parte de los ciudadanos. Este canal es presencial cuya ubicación es en las instalaciones del INFOTEP.
Página web institucional	<a href="http://www.infotep.edu.co">www.infotep.edu.co</a> - Link Servicio al Ciudadano Opción <u>P.Q.R.S.D.</u>	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 <u>institución</u> . Adicional se encuentra la opción P.Q.R.S.D. en el que el ciudadano puede plantear una petición, queja y/o reclamo. Por la página institucional también es posible enviar correo electrónico solicitando alguna información de su interés por el enlace <u>Contacto</u> .
Atención en línea o chatboot	Página web institucional, <a href="http://www.infotep.edu.co">www.infotep.edu.co</a> link en la parte inferior derecha	Atención de lunes a viernes de 9:00 AM a 11:00 AM y de 3:00 PM a 5:00 PM	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.
Redes Sociales	Twitter:@INFOTEPGUAJIRA, Facebook: INFOTEP San Juan del Cesar, Instagram:@INFOTEPGUAJIRA	La atención por este medio es en tiempo real.	Por estos canales el INFOTEP comparte información de interés educativo. Generando



CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

 <p>San Juan del Cesar - La Guajira</p>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PROCESO</b>	SGC
		<b>CODIGO</b>	SGC-DOC.STD.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA</b>	01/07/2025
		<b>PÁG</b>	Página 4 de 6

			además comunicación de doble vía logrando estrechar la relación con los ciudadanos.
--	--	--	---

## Protocolos de atención al ciudadano en los diferentes canales

### 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 "servicioalciudadano@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](http://www.infotep.edu.co)
2. Clic en el icono que se encuentra en la parte inferior derecha.




CO-SC-CER214900

Certificados en Calidad

**INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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

 <p>San Juan del Cesar - La Guajira</p>	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PROCESO</b>	SGC
		<b>CODIGO</b>	SGC-DOC.STD.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA</b>	01/07/2025
		<b>PÁG</b>	Página 5 de 6

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
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 servicio al ciudadano
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 remite la dependencia a quien vaya 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. La dependencia competente elabora la respuesta, se tramite a la oficina de servicio al ciudadano 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. Periódicamente, el responsable revisa el buzón de sugerencia para registrar las solicitudes planteadas por el ciudadano.
3. Una vez radicada se remite la dependencia a quien vaya dirigida
4. Se realiza el respectivo seguimiento, cumpliendo con los términos legales
5. Mientras tanto, la dependencia notificada se encarga de preparar la respuesta, y atender la solicitud planteada por el ciudadano
6. La dependencia competente elabora la respuesta, se tramite en la oficina de servicio al ciudadano quien hace entrega al ciudadano de la respuesta a su solicitud
7. El ciudadano queda satisfecho con su solicitud



CO-SC-CER214900



Certificados en Calidad

### INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL

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

	<b>MECANISMOS DE PARTICIPACION CIUDADANA</b>	<b>PROCESO</b>	SGC
		<b>CODIGO</b>	SGC-DOC.STD.01
		<b>VERSIÓN</b>	1
		<b>FECHA</b>	01/07/2025
		<b>PÁG</b>	Página 6 de 6

### **Página Web Institucional**

1. El ciudadano Accede a la página web institucional [www.infotep.edu.co](http://www.infotep.edu.co)
2. Indaga sobre la información que sea de su interés
3. Consulta y se informa de la información allí publicada (Programas, planes, calendarios, actos administrativos, entre otros)
4. La necesidad del ciudadano finaliza satisfactoriamente, informándose acerca de sus inquietudes y requerimientos.



CO-SC-CER214900



**Certificados en Calidad**

### **INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL**

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