

**ACUERDO 007 DE 2023
ENERO 27 DE 2023**

“POR EL CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO, DEL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA -INFOTEP”

EL CONSEJO DIRECTIVO DEL INSTITUTO NACIONAL DE FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE SAN ANDRÉS Y PROVIDENCIA -INFOTEP- EN EJERCICIO DE SUS ATRIBUCIONES LEGALES,

CONSIDERANDO

Que, el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional (INFOTEP) es una entidad pública, adscrita al Ministerio de Educación Nacional, creado por el Decreto No. 176 del 26 de enero de 1980, sustituido por el 570 de marzo 4 de 1981 y reorganizado por el Decreto Ley No 758 de 1988 en un Establecimiento Público de Educación Superior, del orden nacional, reestructurado mediante los Decreto 1095 y 1096 del 2004 y 1570 y 1571 del 3 de octubre de 2016.

Que, el artículo 33 literal a) del Acuerdo 004 del 22 de febrero de 2019, señala que “son funciones del Consejo Directivo, aprobar a propuesta del Rector y Consejo Académico las políticas de la Institución, los planes y programas que, conforme a la Ley Orgánica de Planeación y la Ley Orgánica de Presupuesto, deben proponerse para su incorporación a los planes sectoriales y a través de estos, al Plan Nacional de Desarrollo.

Que, el INFOTEP ha hecho una revisión crítica de las prácticas y modos organizacionales que se han empleado para construir institucionalidad, con el fin de encontrar diversas maneras de abordar reformas que le permitan recuperar el rol histórico Insular como primer centro de estudios superiores en el Departamento.

Que, las políticas de las instituciones de educación superior buscan proporcionar dinámicas institucionales que propenden por establecer procesos académicos, de cultura y bienestar, administrativos, de investigación y de interacción con el entorno en el Departamento archipiélago de San Andrés y Providencia y por esta razón se hace necesario contar con herramientas de gestión que permitan el cumplimiento de su misión institucional. *p*

Que, el INFOTEP tiene el desafío de avanzar en el desarrollo de sus procesos académicos y administrativos, arraigar su identidad en el contexto de la insularidad, fortalecer su presencia en la región, implementar nuevas formas de producción y transferencia del conocimiento, incorporar las tecnologías de la información y la comunicación en los procesos educativos para lo cual requiere formular y desarrollar una propuesta institucional que afiance su liderazgo regional y la visibilidad nacional en los ámbitos político, económico y social.

Que, la Política de Servicio al Ciudadano se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, enmarcado hoy en MIPG, que ubica al ciudadano como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas, mediante un análisis integral desde dos áreas: elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera..

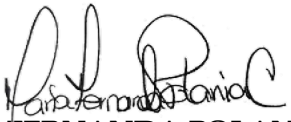
ACUERDA:

ARTÍCULO PRIMERO: Aprobar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia - INFOTEP, la cual forma parte integral de este Acuerdo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Este Acuerdo rige a partir de su publicación y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dado en San Andrés Isla, a los veintisiete (27) días del mes de enero de dos mil veintitrés (2023).



MARIA FERNANDA POLANIA CORREA
Presidenta



MARLON MITCHELL H.
Secretario Técnico



POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

1. PRESENTACIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, según dispone el Decreto 1499 de 2017.

Buscar mejorar la capacidad del Estado para cumplirle a la ciudadanía, incrementando la confianza de la ciudadanía en sus entidades y en los servidores públicos, logrando mejores niveles de gobernabilidad y legitimidad del aparato público y generando resultados con valores a partir de una mejor coordinación interinstitucional, compromiso del servidor público, mayor presencia en el territorio y mejor aprovechamiento y difusión de información confiable y oportuna es una de los objetivos de la puesta en marcha del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG¹.

La política de servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la institución y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

¹ ESAP <http://sirecec2.esap.edu.co/admon/archivos/20171204030104.pdf>

2. INTRODUCCIÓN

A través de esta política, se busca generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos. La política se desarrolla en el Documento CONPES 3785 de 2013 (Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano) que define un Modelo, que se enmarca hoy en MIPG, la ubica como eje central de la Administración Pública y reúne los elementos principales a tener en cuenta para mejorar la efectividad y eficiencia de las entidades, con el fin de garantizar que el servicio que prestan a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas (elementos de la ventanilla hacia adentro y hacia afuera).

3. JUSTIFICACIÓN

El servicio al ciudadano pretende lograr la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de tal manera que se genere valor público y se cumplan las funciones misionales de las entidades consolidando con ello la institucionalidad del gobierno nacional. Así mismo, comprende la necesidad de resaltar la importancia de la participación ciudadana en decisiones de impacto de la institución, y así validar la gestión pública que realiza con miras al cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

En consecuencia, cada servidor público del INFOTEP cumple un papel fundamental en el servicio al ciudadano, al estar facultados para proporcionar información de los diversos procedimientos y servicios ofrecidos, recibir las peticiones del público y procesar la información resultante, dado que sus acciones y actitudes son la imagen de la institución frente a la ciudadanía.

Dado esto, los servidores que tengan contacto con el ciudadano y quienes cumplan funciones de atención al público, deben percibirse como un solo ente, cuyo principal objetivo es el de atender y brindar un servicio que satisfaga al ciudadano.

4. ANTECEDENTES

INFOTEP ha realizado acciones concretas en mejorar el servicio que ofrece a los ciudadanos, de tal manera que se cuenta con una estrategia denominada SAC- Servicio de Atención al Ciudadano, ventanilla única de atención de las necesidades que tienen los ciudadanos a fin de poder satisfacerlas de manera completa. Así mismo, se tienen herramientas para obtener información de retorno del servicio brindado mediante encuestas de satisfacción del servicio y atención a las PQRSDF.

La normatividad que permite la aplicación de esta política es la siguiente:

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano"
- CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano"
- Ley 489 de 1998 Por la cual se implementa el Sistema de Desarrollo Administrativo
- Modelo Estándar de Control Interno MECI: Proporciona una estructura para el control de la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades, con el fin de orientarlas hacia el cumplimiento de los objetivos institucionales y la contribución de estos a los fines esenciales del Estado Colombiano
- Decreto 1499 de 2017: Por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG

5. OBJETIVO

Diseñar la política de Servicio al Ciudadano del Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional- INFOTEP- San Andrés isla, a fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad y los servidores públicos y generar valor a lo público

6. POLÍTICA

Establecer un lineamiento claro sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por los funcionarios, las cuales vincularán la percepción ciudadana al desempeño de servicio brindado por la entidad, convirtiéndose la ciudadanía, en validadores de la gestión pública de INFOTEP.

Para facilitar e incrementar el nivel de participación ciudadana y brindar una mejor atención a la ciudadanía, INFOTEP dispone de los siguientes canales de comunicación:

CANAL DE ATENCIÓN	LUGARES Y HORARIOS PARA RECIBIR LA ATENCIÓN
Atención Presencial	Brindar atención personalizada en la sede del Instituto, Dirección: Av. Colombia - Sarie Bay, San Andrés Isla Horario: de lunes a viernes de 08:00 a.m. - 12:00 m - 03:00 a 07:00 p.m.
Ventanilla Única	Para la recepción de correspondencia: A través de ésta el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas sugerencias por escrito y/o verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas. Dirección: Av. Colombia - Sarie Bay, San Andrés Isla. Horario: de lunes a viernes de 08:00 a.m. - 12:00 m - 03:00 a 07:00 p.m.
Vía Telefónica	+57 (8) 512 5770 de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 12:00 m. y de 03:00 p.m. - 07:00 p.m.
Correo Electrónico	serviciocliente@infotepsai.edu.co Se encuentra disponible las 24 horas del día, sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de trabajo de la institución de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 03:00 - 7:00 p.m.
Canal Electrónico de PQRSDF	http://sac2.gestionsecretariasdeeducacion.gov.co/app_Login/?sec=112 Sistema de Atención al Ciudadano SAC, por este canal el ciudadano puede radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y hacer seguimiento al trámite. Se encuentra disponible las 24 horas del día. Sin embargo, los requerimientos registrados por este medio serán gestionados dentro del horario de la institución de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 12:00 m. y de 03:00 - 7:00 p.m.
Portal web	www.infotepsai.edu.co En este portal web el ciudadano se informa de los servicios y novedades de la Institución. En la página inicial de su sitio, existe una sección denominada "Atención al ciudadano" para recibir atención en línea. https://www.infotepsai.edu.co/atencion-y-servicios-al-ciudadano
Redes Sociales	Informar sobre el desarrollo de las actividades de la institución https://www.youtube.com/channel/UCmV7vW7kDEdF6H-JAhu18Dg https://twitter.com/INFOTEPISLAS https://www.facebook.com/infotep.sai
Correo Físico	Para la recepción de solicitudes de información Única sede ubicada en San Andrés Islas, Avenida Colombia, Barrio Sarie Bay. Código Postal para la República de Colombia: 111321 Código Postal para San Andrés Islas: 880001 NIT: 892400461-5 CODIGO DANE: 88001

Buzón de sugerencias	La institución cuenta con un buzón de sugerencias en la cual se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones por parte de los ciudadanos. Este canal es de manera presencial y está ubicado en la oficina de admisiones, cuya ubicación es en las instalaciones del INFOTEP SAI. Dirección: Av. Colombia - Sarie Bay, San Andrés Isla Horario: de lunes a viernes de 08:00 a.m. – 12:00 m – 03:00 a 07:00 p.m.
----------------------	--

6.1 Estrategias para la implementación de la política

- ✓ Realizar caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos
- ✓ Determinar, recopilar y analizar los datos sobre la percepción del cliente o usuario, con respecto a los trámites y servicios de cara al ciudadano.
- ✓ La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047
- ✓ La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades

Los costos de los trámites y servicios del INFOTEP San Andrés están establecidos mediante la aprobación del acuerdo de derechos pecuniarios de cada vigencia, no requieren de intermediarios y son personales e intransferibles para cada peticionario. La resolución 154 de 2021 establece los costos de reproducción de la información pública que sea solicitada ante el Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional de San Andrés y Providencia (INFOTEP) Contar con un sistema de información (para INFOTEP se denomina SAC) para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones.

- ✓ Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:
 - Localización física de la sede
 - Horarios de atención
 - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas y fax
 - Listado de trámites y servicios
 - Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos y/o denuncias
 - Correo electrónico de contacto de la Entidad
 - Noticias

- Información relevante de la rendición de cuentas
- Calendario de actividades"
- ✓ Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:
 - Mecanismos para la atención al ciudadano
 - Localización física, horarios y días de atención al público
 - Derechos de los ciudadanos y medios para garantizarlos
 - Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad
 - Informe de peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información".
- ✓ El sitio web debe contar con información dirigida a diferentes grupos de población
- ✓ Actualizar frecuentemente la información sobre la oferta Institucional en los diferentes canales de atención
- ✓ Contar con los canales y/o espacios suficientes y adecuados para interactuar con ciudadanos, usuarios o grupos de interés.
- ✓ Contar con una política de tratamiento de datos personales, y tener establecidos lineamientos para la protección y conservación de datos personales.
- ✓ Divulgar su política de tratamiento de datos personales mediante aviso de privacidad, en su página web y personalmente al titular en el momento de la recolección de los datos.
- ✓ Contar con la autorización del ciudadano para la recolección de los datos personales
- ✓ Permitir al titular de la información, conocer en cualquier momento la información que exista sobre él en sus bancos de datos
- ✓ Conservar la información bajo condiciones de seguridad para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
- ✓ Proceder a la supresión de los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.
- ✓ Definir y publicar un reglamento interno o procedimiento para la gestión de las peticiones y quejas recibidas
- ✓ Informar a los ciudadanos los mecanismos a través de los cuales pueden hacer seguimiento a sus peticiones
- ✓ Contar con un formulario en su página Web para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

- ✓ En caso de desistimiento tácito de una petición, la entidad debe expedir el acto administrativo a través del cual se decreta dicha situación
- ✓ Elaborar informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias con una frecuencia trimestral o mayor.
- ✓ Incluir en sus informes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, los siguientes elementos de análisis:
 - Recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad - Recomendaciones de los particulares dirigidas a incentivar la participación en la gestión pública
 - Recomendaciones de los particulares dirigidas a racionalizar el empleo de los recursos disponibles"
- ✓ Contar con mecanismos de evaluación periódica del desempeño de sus servidores en torno al servicio al ciudadano
- ✓ Dentro de los temas que se incluyeron en el Plan Institucional de Capacitación de la vigencia, tener en cuenta todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano

El responsable de la Implementación de esta política es la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

7. ALCANCE

La política busca lograr la satisfacción de los ciudadanos que acuden al INFOTEP en forma presencial o a través de los canales virtuales como página web y contacto telefónico.

8. APLICABILIDAD

La política de Servicio al Ciudadano es aplicable a todos los servidores de INFOTEP con un enfoque pedagógico y preventivo, que sirva de guía de cómo deben ser y obrar los servidores públicos de la institución, por el hecho mismo de servir a la ciudadanía.

La responsabilidad de los servidores públicos y demás colaboradores es llevar a cabo las

directrices planteadas en esta política. Es un compromiso y responsabilidad de todos, conocer la Política y es su deber cumplirla y respetarla para el desarrollo de cualquier actividad o consulta

La política de Servicio al Ciudadano será renovada cuando se presenten nuevas normativas y/o lineamientos establecidos por Ley o el Departamento de la Función Pública.

9. RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN

El área responsable de la implementación de esta política será la Vicerrectoría Administrativa y Financiera.

10. PLAN DE TRABAJO

Es necesario realizar seguimiento a las estrategias propuestas para lograr la implementación de la política, mediante lo siguiente:

ESTRATEGIA	UNIDAD DE MEDIDA	INDICADOR	RESPONSABLE	PERIODICIDAD
Realizar la caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés atendidos	Número	Informe de caracterización de grupos de valor realizada	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Anual
Realizar seguimiento a la atención de las PQRSDF	Número	Informes de PQRSDF elaborados	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Trimestral
Realizar capacitación sobre las normas NTC 4067	Número	Capacitación normas NTC 4067	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
Realizar diagnóstico de la implementación de la NTC 4067	Número	Número de diagnósticos NTC 4067	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual

Implementación a nivel institucional NTC 4067	Porcentaje	Número de lineamientos aplicables a la institución de la NTC 4067 implementados / Número de lineamientos aplicables a la institución de la NTC 4067	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
Hacer los ajustes necesarios a la infraestructura física y tecnológica para la prestación de los servicios y trámites de forma accesible	Número de metros cuadrados	Número de metros cuadrados adecuados de la infraestructura física adecuados	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
	Porcentaje	Porcentaje de adecuaciones a la infraestructura tecnológica implementados	Vicerrectoría administrativa y financiera	Anual
Realizar encuestas de satisfacción de los usuarios frente a los trámites y servicios que ofrece la institución	Porcentaje	Porcentaje de satisfacción con los trámites y servicios de la institución	Vicerrectoría Administrativa y Financiera	Cada vez que se preste la atención
Visibilizar la unidad, dependencia o área de atención al ciudadano	Número	Unidad/dependencia y/o área de atención al ciudadano creada	Rectoría	Única vez
	Número	Capacitaciones al personal de atención del ciudadano	Talento Humano	Semestral

11. ARTICULACIÓN CON EL MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y GESTIÓN (MIPG)

Esta política se articula con las políticas de: Fortalecimiento organizacional y simplificación de procesos, Racionalización de trámites, Participación ciudadana en la gestión pública,

Gobierno Digital, Gestión Estratégica del Talento Humano, Seguimiento y evaluación del desempeño institucional y Control interno del Modelo Integrado de Planeación y Gestión, en cumplimiento al Decreto 1499 de 2017.

12. RECURSOS

INFOTEP dispone de los recursos necesarios para la ambientación de espacios, divulgación y publicación de información de interés a toda la comunidad y usuarios en general.

Esta política se trabajará con cada uno de los funcionarios nombrados en la planta de la entidad.

13. RIESGOS

La no implementación de la política de Servicio al Ciudadano puede conllevar a servicios de baja calidad por parte de INFOTEP que denotan falta de compromiso con la ciudadanía en general, las cuales no aportan valor público a la institucionalidad de la gestión.

Para mitigar este riesgo es necesario que todos los funcionarios de la entidad se apropien de la comprensión de la política en cuestión, debido a que el servicio al ciudadano no sólo es responsabilidad de un área específica sino de todos los servidores públicos que deben aportar valor a la gestión para el logro y cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos.