

**“HACIA INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA”**  
Luis Alfonso Perez Guerra, Rector

**PLAN DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA**  
**VIGENCIA 2018**

**Instituto Nacional de Formación Técnica Profesional**  
**INFOTEP**

**San Juan del Cesar, La Guajira**

**Enero 2018**



Certificados en Calidad

**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](http://www.infotep.edu.co) **email:** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## INTRODUCCIÓN

La Atención al Ciudadano en el manejo de lo público es un aspecto fundamental, que implica un permanente esfuerzo de construcción conjunta entre la institución y la comunidad. Por ende, la participación de las personas tiene como fin orientar y direccionar la gestión al cumplimiento de los objetivos definidos. La meta esperada de los procesos de atención al ciudadano se dará en la medida que la población se involucre y participe en las tareas de desarrollo y que la administración muestre voluntad para acuerdos participativos.

El presente documento pretende identificar y describir los espacios de participación Ciudadana que el INFOTEP ofrece y propone a sus grupos de interés, atendiendo la normatividad vigentes relacionada con los deberes y derechos de la población con referencia a la participación ciudadana. Así mismo, se han promovido medios efectivos de interlocución y diferentes espacios de participación que propician la interacción entre la institución y la ciudadanía.



Certificados en Calidad

**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](http://www.infotep.edu.co) **email:** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

## OBJETIVOS

### Objetivo General

Identificar y dar a conocer las acciones propuestas por el INFOTEP para el fomento de la participación ciudadana en la construcción de planes, programas, gestión institucional y sus resultados.

### Objetivos Específicos

Informar al ciudadano sobre los procesos de participación ciudadana que promoverán una comunicación permanente sobre los eventos y acciones relacionadas con la gestión del INFOTEP.

Contribuir al fortalecimiento de la gestión institucional y a la gestión participativa a través de iniciativas dirigidas a la ciudadanía en general entorno al nuestra institución.

Desarrollar estrategias que permitan al INFOTEP pronunciar sobre los planes programas y políticas que en la institución se llevas e involucrar a la ciudadanía a la construcción y gestión de estos programas institucionales.

## MARCO TEÓRICO

**Ciudadano:** Persona natural o jurídica (pública o privada), nacional, residente o no en Colombia, como también la persona extranjera que permanezca, tenga domicilio en el país, o tenga contacto con alguna autoridad pública, y en general cualquier miembro de la comunidad sin importar el vínculo jurídico que tenga con el Estado, y que sea destinatario de políticas públicas, se relacione o interactúe con éste con el fin de ejercer sus derechos civiles y/o políticos y cumplir con sus obligaciones.

**Participación ciudadana:** es el derecho que tiene toda persona de expresarse libremente y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial.

Así mismo es el derecho que tienen todos los ciudadanos de participar activamente en el proceso de toma de decisiones que los afecten.

**Diálogo:** Son aquellas prácticas en las cuales las entidades públicas, además de brindar información a los ciudadanos, dan explicaciones y justificaciones de las acciones realizadas durante la gestión, en espacios presenciales o de manera oral.

**Canal de comunicación:** Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

**Medio de comunicación:** Son los instrumentos utilizados en la sociedad, con el objetivo de informar y comunicar un mensaje de manera masiva a través de uno o más canales definidos.

**Información:** Disponibilidad, exposición y difusión de los datos, estadísticas, documentos, informes, etc., sobre las funciones a cargo de la institución o servidor, desde el momento de la planeación hasta las fases de control y evaluación.

**Información Pública:** Es la información generada por el sector público o que sea de naturaleza pública, que es puesta a disposición de la ciudadanía a través de varios medios.

**Parte interesada:** persona o grupo que tenga un interés en el desempeño o éxito de una organización.

**Rendición de cuentas:** es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado.

**Audiencia Pública:** Proceso a través del cual se crean espacios institucionales de participación ciudadana para la toma de decisiones administrativas o legislativas, con el fin de garantizar el derecho de los ciudadanos a participar en el proceso decisorio de la Administración Pública. Se busca que exista un diálogo en el cual se discutan aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas, planes y programas, cuando se puedan afectar derechos o intereses colectivos.

**Transparencia:** El principio de transparencia de la función pública, consiste en respetar y cautelar la publicidad de los actos, resoluciones, procedimientos y documentos de la Administración, así como la de sus fundamentos, y en facilitar el acceso de cualquier persona a esa información, a través de los medios y procedimientos que establezca esta ley.

**Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano:** Conjunto de políticas, orientaciones, normas, actividades, recursos, programas, organismos, herramientas y entidades públicas y privadas encaminadas a la generación de estrategias tendientes a incrementar la confianza en el Estado y a mejorar la relación cotidiana entre el ciudadano y la Administración Pública.

## NORMATIVIDAD

### MARCO LEGAL.

**Ley 134 de 1994.** Por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.

**Ley 472 de 1998.** Por la cual se desarrolla el artículo 88 de la Constitución Política de Colombia en relación con el ejercicio de las acciones populares y de grupo y se dictan otras disposiciones.

**Ley 962 de 2005.** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.

**Ley 720 de 2001.** Por medio de la cual se reconoce, promueve y regula la acción voluntaria de los ciudadanos colombianos.

**Ley 1437 de 2011.** Por la cual se expide el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

**Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del derecho de Acceso a la Información pública Nacional y se dictan otras disposiciones.

**Ley 1757 de 2015.** Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.

### DECRETOS.

**Decreto 1474 de 2011.** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.



**Decreto 019 de 2012.** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

**Decreto 2693 de 2012.** Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en línea de la República de Colombia, se reglamentan parcialmente las Leyes 1341 de 2009 y 1450 de 2011, y se dictan otras disposiciones

**Decreto 1499 de 2017.** Por medio del cual se modifica el decreto 1083 e 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015

## MARCO CONSTITUCIONAL.

**Artículo 2.** Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.

**Artículo 23.** Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.

**Artículo 40.** Todo ciudadano tiene derecho a participar en la conformación, ejercicio y control del poder político.

**Artículo 45.** El adolescente tiene derecho a la protección y a la formación integral. El Estado y la sociedad garantizan la participación activa de los jóvenes en los organismos públicos y privados que tengan a cargo la protección, educación y progreso de la juventud.



Certificados en Calidad

**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](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

**Artículo 79.** Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.

**Artículo 95.** La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades. Toda persona está obligada a cumplir la Constitución y las leyes. Son deberes de la persona y del ciudadano: Numeral 5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.

**Artículo 270.** La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

## CONPES

**Conpes 3649 de 2010.** Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

**Conpes 3650 de 2010.** Importancia Estratégica de la Estrategia de Gobierno en Línea.



Certificados en Calidad

**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](http://www.infotep.edu.co) **email.** [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia



PLAN DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA						
TEMATICA PARA LA PARTICIPACIÓN	GRUPO DE INTERES	ACTIVIDAD	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	FECHA PROGRAMADA	RESPONSABLE
Encuesta de Satisfacción	Estudiantes	Encuesta	Medir la percepción de los estudiantes en cuento a los servicios prestados, y a partir de allá aplicar acciones de mejoras contando con los resultados del diagnóstico.	Aplicación de una encuesta semestral a estudiantes en donde podrán señalar grado de satisfacción por los servicios instituciones	01/06/2018 – 31/12/2018	Gestión Académica
Convocatoria de Investigación	Estudiantes y Docentes	Convocatoria	Promover la participación de estudiantes y docentes en los ejercicio investigativos que fomenten las iniciativas investigativas	Desarrollo de la convocatoria de proyectos de investigación con la participación de semilleros y grupos de investigación	01/06/2018 - 31/12/2018	Centro de Investigación
Conversatorio con estudiantes	Estudiantes	Dialogo	Conocer las inquietudes de los estudiantes y socializarle los avances en torno a la gestión institucional	Socializarle los avance de la gestión institucional y conocer sus inquietudes	01/05/2018 – 31/10/2018	Gestión académicas y Gestión Administrativa
temas de interés sobre alguna problemática que afecte a la comunidad institucional y a la ciudadanía	Comunidad, Estudiantes, Administrativos, Docentes, Egresados	Foros temático	Exponer temas de interés y sobre alguna problemática que afecte a la comunidad institucional y a la ciudadanía	Realizar foros temáticos en el que se proponen y se debaten temas de interés frente a la ciudadanía	01/06/2018 - 31/10/2018	Proyección Social
Inquietudes y necesidades de los estudiantes	Estudiantes	Chat Virtual	conocer las inquietudes de los estudiantes o problemas de los estudiantes en su quehacer académico	realizar con la autoridades académicas y los estudiantes un chat virtual	01/04/2018 – 31/10/2018	comunicaciones y académica
Audiencia Publica	comunidad INFOTEP y ciudadanía	Audiencia Publica	Rendir cuenta a la comunidad INFOTEP y ciudadanía sobre los resultados de la gestión	Rendir cuenta a la comunidad INFOTEP y ciudadanía sobre los resultados de la gestión	01/04/2018 – 30/04/2018	Planeación y alta dirección
Concertación en la gestión de proyectos sociales	Comunidad local	Reunión-zonal	Concertar con los beneficiarios de los proyectos sociales la formulación y ejecución de estos	Convocar a la comunidad beneficiara de los proyectos para informales de estos y escuchar sus observaciones y ajuste.	01/02/2018 – 31/03/2018	Proyección Social, Gestión Estratégica
Consulta a la ciudadanía sobre la formulación de planes, y proyectos de ciudadanía	Ciudadanía	Publicación en la pagina web	Divulgar los planes y proyectos de la institución para sus percepciones y observaciones	Divulgar los planes y proyectos de la institución para sus percepciones y observaciones	01/01/2018 – 31/01/2018	Planeación



Certificados en Calidad

**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](http://www.infotep.edu.co) email: [contactenos@infotep.edu.co](mailto:contactenos@infotep.edu.co)

San Juan del Cesar – La Guajira Colombia

### MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANÍA.

El INFOTEP dispone los siguientes canales y medios 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 y promover espacios de doble vía. 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>	<a href="mailto:infotep@infotep.edu.co">infotep@infotep.edu.co</a>	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>	<a href="http://www.infotep.edu.co">www.infotep.edu.co</a> - Opción <u>P.Q.R.</u> - 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 <u>institución</u> . 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 solicitando alguna información de su interés por el link <u>Contacto</u> .
<i>Atención en línea</i>	Página web institucional, <a href="http://www.infotep.edu.co">www.infotep.edu.co</a> opción atención al ciudadano – atención en línea.	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.
<i>Redes Sociales</i>	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 además comunicación de doble vía logrando estrechar la relación con los ciudadanos.

