
 Indeportes CAUCA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 1 de 9

**POLÍTICA
SERVICIO AL CIUDADANO**

**MAYO
2024**

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 2 de 9

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVOS.....	3
3. NORMATIVIDAD	4
4. ALCANCE.....	4
5. RESPONSABILIDADES	4
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
7. DESARROLLO	6
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	8
9. ANEXOS.....	¡Error! Marcador no definido.
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	9

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 3 de 9

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Departamental de Deportes y Recreación INDEPORTES CAUCA se compromete a promover y facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus dependencias, oficinas y áreas 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.

El MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el referente para su gestión y como su punto de llegada, y a la ciudadanía organizada como participe en las fases de la gestión pública desde su formulación, ejecución y evaluación, según dispone la Ley 489 de 1998.

Lo que permite ofrecer a la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a los fines y finalidades del Estado.

La Política de Servicio al ciudadano, se ajusta a la normatividad que rige para las entidades estatales y se encuentra orientado por los principios rectores de la función pública.



2. OBJETIVOS

➤ GENERAL

Establecer lineamientos claros sobre los parámetros de servicio y atención a los ciudadanos basados en las acciones realizadas por la entidad, con el propósito de recibir un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar la calidad de vida.

➤ ESPECIFICO

1. Generar una cultura de servicio al ciudadano bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad; con el propósito de medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios ofertados.
2. Identificar las características de los usuarios que acceden a los servicios ofertados, con el fin

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 4 de 9

de garantizar un servicio al ciudadano que responda a sus necesidades y expectativas.

3. Recibir y gestionar la respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias; realizadas por los ciudadanos, que requieren acceder a los servicios de Indeportes Cauca, a través de los canales de atención establecidos, con el fin de que se respondan oportunamente de conformidad con los términos legales vigentes.



3. NORMATIVIDAD

- Constitución Política de Colombia, Artículo 2: los fines esenciales del Estado, entre los que están servir a la comunidad, facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Ley 850 del 18 noviembre de 2003 “por medio de la cual se reglamentan las veedurías ciudadanas”; entendidas estas como un mecanismo representativo y democrático de control social a la gestión.
- Decreto 01 del 2 de enero de 1984 Código Contencioso Administrativo; del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Decreto No 2232 del 18 de diciembre de 1995 “por medio del cual se dan funciones de las dependencias de Quejas y Reclamos y se crean los Centros de Información de los Ciudadanos”; reglamentando la Ley 190 de 1995 en cuanto a las funciones generales de las Oficinas de Quejas y Reclamos de las entidades de la Administración Pública, las cuales se toman como referencia para la asignación de funciones a las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Decreto 2623 del 13 de julio de 2009 “por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”, el cual es liderado por el Departamento Nacional de Planeación, constituido como la instancia coordinadora para la Administración Pública del orden nacional, de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
- CONPES 3649 de 2010 "Política Nacional de Servicio al Ciudadano" y el CONPES 3785 de 2013 "Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano", señalan que desde el año 2007 se inició el diseño y puesta en marcha del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano PNSC.
- Decreto 1499 de 2018: por medio del cual se implementa el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. 19.13

4. ALCANCE

La Política Pública de Servicio al Ciudadano, establecidas son extensibles y aplicables a todos los procesos y actividades deportivas, recreativas y lúdicas, que realice Indeportes Cauca.

5. RESPONSABILIDADES



	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 5 de 9

La responsabilidad de este componente está a cargo de la gerencia del Instituto, quien realiza el seguimiento y monitoreo a la actualización de la información con cada una de las Dependencias y procesos involucradas.

COMPONENTE	RESPONSABLE (S) ELABORACIÓN, REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN
RENDICIÓN DE CUENTAS	Gerencia, Subgerencia Administrativa y Financiera – Subgerencia Técnica Todas la Dependencias del Instituto
MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO	Gerencia – Subgerencia Administrativa y Financiera – oficina Jurídica y Demás Dependencias del instituto
MECANISMOS PARA LA TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	Gerencia – Subgerencia Administrativa y Financiera – oficina Jurídica y Demás Dependencias del instituto.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

- **Motivación:** Conformada por: Necesidades del personal, presiones (colusión, extorsión) y grado de impunidad.
- **Actitud:** Estructura axiológica de la persona y su justificación frente al actuar.
- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.
- **Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado
- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés, para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Otros Servicios:** Conjunto de actividades que buscan proporcionar valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

 Indeportes CAUCA	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 6 de 9

- **Caracterización de ciudadanos:** Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.
- **Accesibilidad a espacios físicos:** Condición de posibilidad de acceso y salida suministrado por edificaciones por parte de personas, con independencia de su discapacidad, edad o género.
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Monitoreo:** Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.
- **MIPG:** Modelo Integrado de Planeación y Gestión

7. DESARROLLO

En Instituto Departamental de Deportes y Recreación del Cauca, Indeportes Cauca, adopta los protocolos de servicio al ciudadano, para los distintos canales de servicios dispuestos por Indeportes Cauca, con el fin único de establecer y mejorar la interacción entre los funcionarios públicos y la ciudadanía en general.

Estos protocolos unifican y capitalizan las practicas exitosas y optimizan los recursos y la capacidad de respuesta. Mejoran la calidad de vida de quienes atienden y consultan, y facilitar una atención preferencial a las personas en condición de discapacidad.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

De acuerdo a las estrategias que buscan el cumplimiento de la Política Pública Departamental de Servicio a la Ciudadanía, INDEPORTES CAUCA, realizará las siguientes actividades:

- ✓ 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.
- ✓ La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 7 de 9

- ✓ Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias.
- ✓ 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".
- ✓ 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.

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 8 de 9

- ✓ 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.
- **Puntos de Radicación Externa:** Corresponde a la ventanilla de radicación dispuesta por la Instituto para la recepción de comunicaciones escritas presentadas por la ciudadanía, en la Calle 5 número 9-10 –Ciudad de Popayán. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 pm.
- **Canal telefónico**
Se atiende a través de línea telefónica 6028323926 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 pm.
- **Canal virtual**
Herramienta informática de acceso público dispuesta por INDEPORTES CAUCA en el link <http://www.indeportescauca.gov.co/index.php/pgrs>
- **Correo Electrónico:**
El Instituto Distrital de Recreación y Deporte dispone del correo electrónico pqrs@indeportescauca.gov.co
- **Redes Sociales:** Son administradas por la Oficina de Comunicaciones.

RED SOCIAL	CUENTA
INSTAGRAM	Indeportescauca
FACEBOOK	Indeportescauca
TWITER	@Indeportescauca
YOUTUBE	Indeportescauca

- **Buzón de sugerencias:**

Indeportes Cauca contará con un buzón de sugerencias, el cual se encontrará en un lugar visible de fácil acceso en la entrada de la Sede, con formato institucional y bolígrafo, allí la ciudadanía podrá presentar sus peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones ante la Entidad.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2024/03/15	CÓDIGO: A-GAF-GD-PP- 002	VERSIÓN: 01	PÁGINA: 9 de 9

Realizar periódicamente las mediciones de percepción ciudadana frente a la calidad de los trámites y servicios.

Incluye la implementación de indicadores e instrumentos, para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento en la implementación de la política, así como reconocer la percepción de la ciudadanía respecto a la prestación del servicio en los canales de atención dispuestos por la entidad, con el propósito de diseñar planes para fortalecer las diferentes líneas de acción de acuerdo con los lineamientos establecidos en la normatividad vigente.

Se tendrán en cuenta varios puntos al momento de realizar la medición, debe efectuarse seguimiento y análisis a la efectividad de los procesos misionales relacionados directamente con la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor y al cumplimiento del objeto misional.

Comprende también, el análisis de la respuesta de la entidad a las peticiones que efectúan los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder y la claridad de la información que se entrega a los usuarios.

Se debe medir la gestión de la entidad en la atención en los diferentes canales: tiempos de espera para ser atendido, tiempo de atención, cantidad de personas atendidas, cumplimiento de requisitos de accesibilidad y disponibilidad de los canales.

Esta evaluación de la oferta institucional puede ser insumo para identificar necesidades de readecuación, simplificación de procesos internos y de trámites, apertura de nuevos canales de atención, reorganización de equipos de trabajo y asignación de recursos, entre otros. Este nivel de medición está orientado hacia la entrega de resultados y generación de valor público.

9. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	2024/05/10	Elaboración de la Política de Gestión Servicio al Ciudadano

ELABORÓ		REVISÓ		APROBO	
Héctor Javier Sánchez Carvajal Contratista Apoyo Subgerencia Administrativa y Financiera		Yeiny Catherine Herrera Parra Subgerente Administrativa y Financiera		Acta N°3 Comité de Gestión y Desempeño Resolución 118 del 27 de junio 2024	
Fecha	2024/05/10	Fecha	2024/05/10	Fecha	2024/05/10