

# POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO

Abril 2025 V3



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



# INTRODUCCIÓN

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, regulado mediante el Decreto Nacional 1499 de 2017, 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, y el mismo debe ser adoptado por los organismos y entidades de los órdenes nacional y territorial de la Rama Ejecutiva del Poder Público.

MIPG cuenta con siete dimensiones, entre ellas, la dimensión #3 “GESTIÓN CON VALORES PARA RESULTADOS”, la cual, agrupa un conjunto de políticas, o prácticas e instrumentos que tienen como propósito permitirle a INDEPORTES ANTIOQUIA realizar actividades que conduzcan a lograr los resultados propuestos y a materializar las decisiones plasmadas en su planeación institucional, en el marco de los valores del servicio público. En esta Dimensión, se abordan los aspectos más importantes que debe atender el Instituto para cumplir con las funciones y competencias que le han sido asignadas.

En el año 2013, el documento Conpes 3785 adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, definiendo dos áreas de intervención principales: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera, incorporando en cada una de ellas, componentes o líneas de trabajo que debían fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad, los requerimientos de los ciudadanos. Dicho Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017.

Teniendo en cuenta lo anterior, en INDEPORTES ANTIOQUIA se comprende que el Servicio al Ciudadano es “el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un usuario que acuda a la entidad, propendiendo por todos los medios, que el usuario reciba una respuesta óptima, eficiente, eficaz, una atención con gentileza, calidez, información clara, precisa, veraz y oportuna”. En tal sentido, se definen los lineamientos de esta Política de Servicio al Ciudadano, para orientar su adecuada implementación, en el marco de las dimensiones establecidas en MIPG y su articulación con otras políticas de gestión y desempeño institucional en la entidad; particularmente, entre las políticas que facilitan la relación del Estado y el ciudadano en los diferentes momentos de interacción.

De acuerdo con el Departamento de la Función Pública, en la relación Estado - Ciudadano, se han identificado al menos cuatro escenarios o momentos en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con INDEPORTES ANTIOQUIA: i) cuando consulta información pública, ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad, iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad o colabora en la solución de problemas de lo público.

# INTRODUCCIÓN

Ilustración 1 - Escenarios de relacionamiento de los ciudadanos con el Estado



Fuente: Función Pública - 2020

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado y para cada uno de ellos, existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo: Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública, Política de Racionalización de Trámites, Política de Rendición de Cuentas y Política de Participación Ciudadana en la gestión. (DAFP-DNP. Actualización Lineamientos de política pública de servicio al ciudadano. Dic-2020).

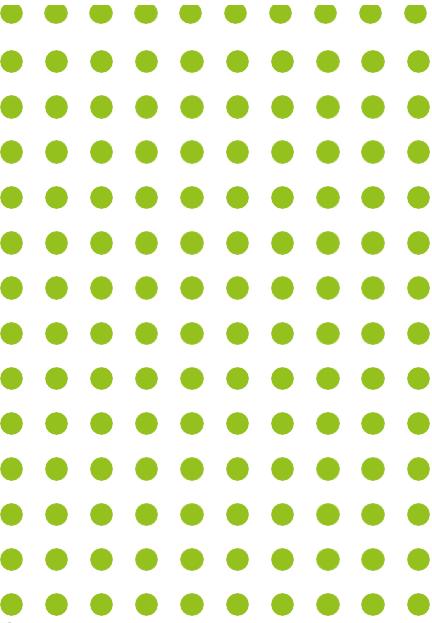
Bajo el enfoque de Estado abierto, se busca avanzar en la construcción de confianza a través de una nueva forma de gobernanza que ve en el ciudadano, a un aliado de la administración pública, pasando del paradigma del gobernar para los ciudadanos a una nueva dimensión del gobernar con los ciudadanos.

De esta manera, la Política de Servicio al Ciudadano se define entonces, como una política transversal a la gestión y generación de valor público, cuyo objetivo general es garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Estado.

# PRINCIPIOS

Esta política de gestión y desempeño en INDEPORTES ANTIQUIA trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, su cabal cumplimiento implica que la gestión se oriente a la generación de valor público y la garantía del acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor, razones por las cuales se adoptan los siguientes principios de servicio al ciudadano:

- ❖ **Lenguaje claro:** La Entidad ofrece al ciudadano información clara y fácil de entender.
- ❖ **Eficiencia:** La Entidad ofrece una respuesta oportuna y coherente con las necesidades.
- ❖ **Transparencia:** Los ciudadanos pueden hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de la Entidad en relación con su solicitud.
- ❖ **Trato Digno y Humano:** Brindar un trato considerado, diligente y respetuoso a todas las personas.
- ❖ **Vocación del servicio:** Vocación de Servicio: es uno de los principios fundamentales del Buen Gobierno; a su vez, se fundamenta en una concepción del talento humano al servicio de la ciudadanía y del Estado
- ❖ **Excelencia** Los asuntos tratados por la Entidad son manejados de acuerdo a estándares establecidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
- ❖ **Corresponsabilidad:** la corresponsabilidad hace referencia a acciones y estrategias de responsabilidad solidaria entre la entidad y a la implementación efectiva de la Política de Atención a la Ciudadanía.
- ❖ **Participación:** la participación de la ciudadanía, antes que un derecho, es un fin esencial del Estado colombiano, integra e involucra a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones que les afectan.



# OBJETIVO

Adoptar los lineamientos de INDEPORTES Antioquia para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los derechos de los ciudadanos en el relacionamiento y los servicios que presta la Entidad.

## ALCANCE

Con la política de Servicio al Ciudadano se logra un relacionamiento armónico, legítimo, de confianza de los ciudadanos en la prestación de los servicios que oferta la Entidad, a través de sus diferentes canales de atención y que hacer institucional.

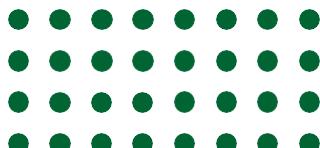
# OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Fortalecer los procesos internos de INDEPORTES ANTIOQUIA con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos y prestación de servicios a los ciudadanos.
- ❖ Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.
- ❖ Generar estrategias que permitan informar a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano que incidan en su relación con la Entidad.
- ❖ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano, que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- ❖ Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la entidad y la ciudadanía, a través del mejoramiento de la prestación de servicios y funciones administrativas, garantizando la satisfacción ciudadana.

# FUNDAMENTOS NORMATIVOS

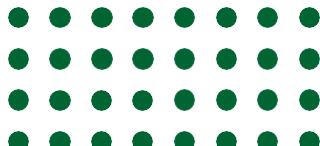
La presente Política de Servicio al Ciudadano de **INDEPORTES ANTIOQUIA** se enmarca en la normatividad que a continuación se relaciona:

- **Constitución Política de Colombia 1991**, art. 2. Artículos 2, 23, 83, 84, 209, 311 y 333. Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **Decreto Ley 2150 de 1995**. "Por el cual se suprime y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **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".
- **Circular Conjunta 004, 2009**, Busca el cumplimiento de la Ley 962 de 2005, - Inscripción de trámites administrativos en el sistema Único de Información de Trámites – SUIT en las entidades del orden Nacional y del orden Territorial.
- **Decreto Nacional 2623 del 2009**, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Decreto Nacional 235 de 2010**, Por la cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **Decreto Nacional 2280 de 2010**, Por el cual se modifica el artículo 3 del decreto 235 de 2010.
- **Decreto Ley 019 de 2012**. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **NTC 6047de 2013**, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la administración pública.
- **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.



# FUNDAMENTOS NORMATIVOS

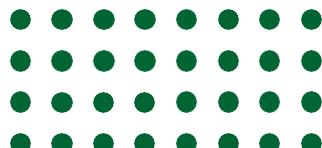
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- **Ordenanza 17 de 2018**, "por medio de la cual se adopta la política pública de atención a la ciudadanía para el departamento de Antioquia y se toman otras decisiones".
- **Decreto Ley 2106 de 2019**. "Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública".
- **Manual de Gobierno Digital, 2019**, Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.
- **Ley 2052 de 2020**. "Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones".
- **Sentencia T 230 Corte Constitucional, 2020**, Por medio de la cual se establecen las redes sociales como medios idóneos para radicar peticiones.
- **Decreto Departamental del 11 de agosto de 2021**, "Por Medio Del Cual Se Adopta El Modelo Integral De Atención De atención a La Ciudadanía Para El Departamento De Antioquía " (radicado: D 2021070002928).
- **Resolución 455 DAFP, 2021**, Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020
- **Decreto 088, 2022**, Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.



# FUNDAMENTOS NORMATIVOS Y TÉCNICOS

Con el fin de garantizar un servicio de calidad para el ciudadano en **INDEPORTES ANTIOQUIA** contamos con las siguientes herramientas:

- **Accesibilidad NTC 6047:** Norma Técnica que establece los criterios y los requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico.
- **Autodiagnóstico espacios físicos:** Lista de verificación que permite auto diagnosticar los espacios físicos de servicio al ciudadano, respecto a la NTC 6047.
- **Guía de servicio y atención incluyente:** Conjunto de pautas para prestar un servicio accesible e indicaciones precisas para la atención a ciudadanos con discapacidad visual, auditiva y motora. Directorio de soluciones para un servicio accesible e incluyente: compendio de herramientas desarrolladas por distintas entidades para facilitar la interacción Estado- Ciudadano.
- **Conocimiento del ciudadano:** Lineamientos para realizar mediciones de percepción ciudadana: documento que explica paso a paso cómo medir la percepción de los ciudadanos frente a diversos aspectos de la atención que prestan las entidades.
- **Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés:** guía que indica cómo identificar los aspectos más relevantes de la población objetivo de una entidad, como insumo para orientar su estrategia de servicio al ciudadano.
- **Elaboración de planes de contingencia:** presenta diferentes acciones que las entidades pueden implementar en escenarios de alta afluencia de ciudadanos en sus puntos de servicio, para evitar que la calidad de su servicio se vea afectada.
- **Carta de Trato Digno:** contiene los deberes y derechos de los ciudadanos, y las vías para acceder al servicio.

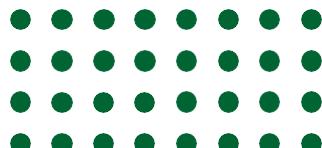


# RESPONSABLES DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

En **INDEPORTES ANTIOQUIA**, la responsabilidad de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano recae en un enfoque colaborativo entre diversas figuras clave dentro de la entidad, guiados por los lineamientos de la Función Pública. Esta política busca garantizar que los ciudadanos accedan de manera oportuna a sus derechos y reciban atención de calidad.

- **Representante Legal de la Entidad:** Es el responsable de orientar, hacer seguimiento y verificar la correcta implementación de la política. Garantiza que la atención a los ciudadanos sea de calidad, acorde con los estándares de excelencia establecidos y que se cumpla con los principios de la Función Pública.
- **Comité Institucional de Gestión y Desempeño:** Coordina la implementación de la política y armoniza los recursos y esfuerzos dentro de la institución para mejorar la calidad del servicio. Este comité también articula la política con otras iniciativas institucionales vinculadas a la relación Estado-Ciudadano.
- **Servidor Público de Nivel Directivo:** Lidera la ejecución de la política dentro de su dependencia, asegurando que las áreas misionales y de apoyo trabajen de manera colaborativa para lograr la efectiva implementación de la política.
- **Alta Dirección:** Se compromete al desarrollo e implementación de la política, asignando los recursos necesarios y estableciendo líneas claras de autoridad y responsabilidad.
- El proceso de servicio al ciudadano en la entidad está a cargo de la Subgerencia Administrativa y Financiera, cuya responsabilidad es gestionar de manera eficiente la atención a los ciudadanos. Esto incluye asegurar que la recepción, trámite, seguimiento y resolución de las PQRSDF se realicen correctamente, cumpliendo con los procedimientos, plazos, estándares de calidad y profesionalismo establecidos.

En resumen, la responsabilidad de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano está distribuida entre la alta dirección, los servidores públicos directivos y operativos, quienes, en conjunto, aseguran que la política sea efectiva, brindando atención de calidad y oportuna a los ciudadanos, conforme a los principios y lineamientos de la Función Pública.



# FASES POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, se presenta un esquema que relaciona las fases mediante las cuales se desarrolla esta Política de Servicio al Ciudadano en INDEPORTES ANTIOQUIA, de acuerdo a los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano referenciado en el Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG, que se adoptan para la Entidad.



**Fuente:** Adaptación de acuerdo a Manual Operativo de MIPG, Marzo -2021 y del Documento Actualización de lineamientos de la política pública de servicio al ciudadano, Diciembre de 2020". DNP – Departamento Administrativo de la Función Pública.



# FASES

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## FASE N°1. PLANEACIÓN DE LA POLÍTICA

Con esta primera fase, se busca que la Política de Atención al Ciudadano de INDEPORTES ANTIOQUIA, defina sus lineamientos de acuerdo con la orientación estratégica de la Entidad, en articulación con su Política de Planeación Institucional y su Plan Estratégico Institucional PEI, además se debe articular con las dimensiones de MIPG y desarrollar las siguientes acciones:

El proceso de planeación de esta política, retoma como fundamento la **CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS DE LA ENTIDAD**, que permite conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido, lo cual se realiza articulado a la Política de Participación Ciudadana que tiene INDEPORTES ANTIOQUIA, con el fin de mantener esta información actualizada con la participación de las dependencias misionales y las de apoyo a la gestión.

Con fundamento en las necesidades identificadas con la caracterización de ciudadanos y grupos de valor, anualmente se diseña el **PLAN DE ACCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO de INDEPORTES ANTIOQUIA**, articulado al Plan Estratégico Institucional PEI y al Plan de Acción de la Entidad, en los cuales se deben incluir las acciones que orienten la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano.

La información recolectada sumada a la vinculación directa de la ciudadanía, fortalece la formulación de planes de acción; el diseño o actualización de políticas, programas y proyectos de la entidad; la definición conjunta de un lenguaje institucional; el diseño o actualización de procesos de servicio al ciudadano y atención de peticiones; el diseño o adecuación de la oferta institucional; identificación y adecuación de canales de atención; diseño de estrategias de comunicación; realización de rendición de cuentas y espacios de participación ciudadana; y mecanismos de evaluación y retroalimentación.

La formulación del Plan de Acción, está relacionado con las dimensiones de MIPG, lo que indica iniciar la planeación con un diagnóstico que incluye: la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de valor con los que interactúa la entidad, al igual que incluir análisis de resultados de la aplicación del Formulario Único de Reportes de Avance de la Gestión –FURAG– y las indicaciones de la herramienta de autodiagnóstico de MIPG, para definir las acciones prioritarias para la planeación e implementación de esta política.

Una vez definidas las acciones, INDEPORTES ANTIOQUIA planea los recursos físicos, de talento humano y técnicos necesarios para su implementación, así como, el establecimiento de indicadores que permitan hacer seguimiento a la Política de Servicio al Ciudadano, de acuerdo con los lineamientos de la función pública para el monitoreo y evaluación.



# FASES

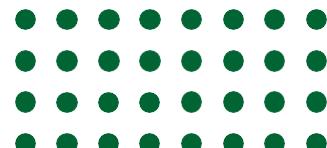
# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

Dicha planeación y sus responsables se concreta con las diferentes áreas de la Entidad. Su aprobación se realiza con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional. Una vez aprobada, debe ser divulgada internamente, para que los responsables conozcan sus compromisos y con el objeto de divulgar las acciones que se implementarán para mejorar el servicio a los ciudadanos, y hacia los ciudadanos a fin de apoyar el seguimiento.

En esta fase de planeación de la política, también se revisan y realizan los ajustes necesarios al interior de INDEPORTES ANTIOQUIA para una adecuada prestación del servicio, en relación con la estructura organizacional, y la prestación de servicios oportunos, eficientes, efectivos y de calidad, al igual que se revisan y estandarizan los procesos y procedimientos que enmarquen la prestación del servicio de INDEPORTES ANTIOQUIA, en su interacción con el ciudadano.

Garantizar que la atención del ciudadano sea de calidad en busca de generar menos cantidad de servicios no conformes, agilizando los tiempos de respuesta, proyectando la sensación de satisfacción y de buen nombre para quien hable de la Entidad, lo cual contribuye en el clima organizacional y laboral, y genera nuevas vías y alternativas de solución a estos.

Fortalecimiento de los canales de atención de INDEPORTES ANTIOQUIA para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés, al tiempo que se trabaja en el mejoramiento continuo del Servicio al Ciudadano en términos de atención al cliente y tiempo de respuesta.



# FASES

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

## FASE N°2. IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Para implementar la Política de Servicio al Ciudadano en INDEPORTES ANTIOQUIA, se requiere **poner en marcha el Plan de Acción de Servicio al Ciudadano diseñado**, cuyas acciones están articuladas a la planeación estratégica de la Entidad y teniendo como fundamento, las dimensiones que apliquen del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG. A continuación, se presentan los lineamientos para las dimensiones y los componentes identificados en MIPG, que requieren ser implementados, de acuerdo con los "Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, diciembre de 2020." Del Departamento Nacional de Planeación y del Departamento Administrativo de la Función Pública.

**1- Línea: Direccionamiento estratégico:** tiene como objetivo dirigir, coordinar e implementar el Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía por medio de lineamientos relacionados con la cualificación del personal en servicio, caracterización del servicio y la población, racionalización de trámites, seguimiento y control a PQRSD y trámites, desconcentración administrativa, protocolos de atención, implementación de herramientas para medir la satisfacción ciudadana y realizar seguimiento de cada línea de acción según sus necesidades y requerimientos, la normativa vigente y políticas institucionales

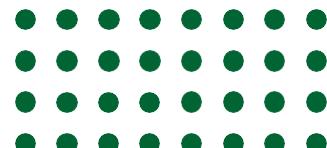
**2- Línea: Dimensión del Talento Humano:**

Desde la Política de Servicio al Ciudadano se reconocen los lineamientos para el talento humano de INDEPORTES ANTIOQUIA, puesto que son quienes implementan las acciones relacionadas a los diferentes procesos de atención a la ciudadanía, de acuerdo con sus funciones o actividades (misionales, estratégicas y de apoyo), todas dirigidas a mejorar el bienestar de los ciudadanos. A partir de lo cual se adoptan las siguientes líneas de acción:

### 2.1 Los servidores públicos de primer nivel de servicio (contacto directo con los ciudadanos):

- Diseñar protocolos de atención con la Oficina de Talento Humano de Indeportes Antioquia, para ofrecer atención directa a deportistas y ciudadanos en general, teniendo en cuenta criterios diferenciales e incluyentes para la población vulnerable o de especial protección constitucional.

Contar con perfil adecuado y conocimiento suficiente sobre INDEPORTES ANTIOQUIA, funciones, estructura organizacional, programas, proyectos, servicios y requisitos de la Entidad, normograma que rige la Entidad, canales de atención, procesos e información interna para resolver inquietudes en el primer nivel de servicio. Lo anterior, de acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 9º, numeral 7, de la Ley 1437 de 2011, relativo a la prohibición de "Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello".



## 2.2 Servidores públicos que se encuentran fuera del primer nivel de atención (no tienen contacto directo con los ciudadanos):

- Responder las peticiones con fundamento a lineamientos de la política de defensa jurídica de la Entidad.
- Participar en jornadas de capacitación y sensibilización sobre Servicio al Ciudadano, ofrecidas por la Oficina de Talento Humano de INDEPORTES ANTIOQUIA, sobre el modelo de planeación institucional PEI, sobre esta política y sobre los mecanismos establecidos por la Entidad para dar respuesta a las PQRSD.
- Los servidores públicos que elaboran respuestas a los ciudadanos implementan un lenguaje respetuoso y claro, con rigor técnico y con consulta al área jurídica de la entidad.

## 2.3 Acciones Transversales:

- La Oficina de Talento Humano de la Entidad genera estímulos especiales dirigidos a los servidores públicos, que permiten destacar sus competencias en materia de atención y servicio al ciudadano, el interés continuo por incrementar sus habilidades y cualificarse.
- En articulación con la Política de Talento Humano e Integridad, INDEPORTES ANTIOQUIA, formula estrategias que permitan la apropiación de los principios y valores del servicio público y de su impacto en el bienestar de los ciudadanos mediante: Caracterización de servidores públicos, procesos de vinculación y cualificación a servidores públicos, incorporación de contenidos sobre la Política de Servicio al Ciudadano en los programas de inducción y reinducción.

## 2.4 La Integridad Pública

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano resulta importante articular los lineamientos y componentes de la Política de Integridad de la Entidad, así como construir un marco que refuerce la confianza en las instituciones, de tal manera se retoman los siguientes lineamientos:

- Promover y apropiar el Código de Integridad: Valores del Servicio Público en los lineamientos y componentes de la Política de Servicio al Ciudadano.
- Formar y capacitar sobre integridad pública a los servidores públicos de la entidad para que puedan resolver dilemas éticos en la prestación del servicio al ciudadano.



- Robustecer y garantizar el control social y la denuncia de los ciudadanos sobre irregularidades que se puedan presentar a través de los canales dispuestos por las políticas de transparencia de la entidad.
- Fomentar la apropiación de la integridad pública al interior de la entidad y con los usuarios mediante ejercicios comunicativos y pedagógicos con los responsables del servicio al ciudadano.

**3- Línea: Administración y fortalecimiento de los canales de atención:** garantizar la prestación del servicio en los canales de atención: presencial, virtual y telefónico, conforme a la implementación de estrategias de servicio incluyentes y la asignación de los recursos para satisfacer la demanda de atención a la ciudadanía, de acuerdo con la caracterización de la población, de los trámites y servicios brindados a la ciudadanía y la presentación de PQRSD.

**4- Línea: Gestión eficiente de Trámites y Servicios:** planear, dirigir y controlar las actividades relacionadas con la atención de los trámites, procedimientos administrativos y servicios por parte de las dependencias responsables a través de los diferentes canales de atención; así como también planear y controlar la racionalización y mejoramiento de los trámites y procedimientos administrativos en la entidad.

## 4.1 Gestión con valores resultados y Servicios Ciudadanos.

De acuerdo con "Lineamientos de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, diciembre de 2020." Del DNP y la Función Pública, comprende dos ejes de intervención: *ventanilla hacia adentro* y *ventanilla hacia afuera*, sobre los cuales se establecen las siguientes disposiciones para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en INDEPORTES ANTIOQUIA:

### 4.1.1 Ventanilla hacia adentro:

Con relación a este eje, la Entidad revisa si se cumplen los siguientes aspectos y los adecúa al interior:

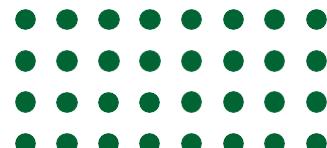
- La estructura organizacional adecuada para atención oportuna y con calidad a los ciudadanos.
- Los procesos misionales de la oferta de bienes y servicios de la Entidad están claramente definidos y son lo más expeditos posibles.
- El talento humano responsable de la gestión de los requerimientos de los ciudadanos es suficiente y sus perfiles son adecuados.



# FASES

# POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

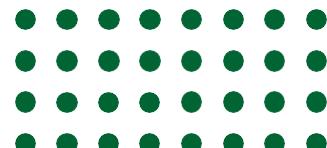
- Existe una dependencia encargada de liderar las políticas que buscan mejorar la relación del Estado con el ciudadano y tiene comunicación directa con la alta dirección de la Entidad.
- La Entidad cuenta con manuales y protocolos de servicios en los cuales se precisan los lineamientos para la atención a la ciudadanía.
- Los sistemas de información garantizan la seguridad de la información y la trazabilidad de la interacción con los ciudadanos.
- Las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Entidad permiten interactuar de manera ágil y coordinada para atender los requerimientos de los ciudadanos.
- Los canales de atención garantizan la accesibilidad de todas las personas, sin importar su condición o características especiales, a la oferta institucional del Estado sin importar el lugar en el que se encuentran.
- En materia de accesibilidad a espacios físicos, se implementa y cumple las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013.



#### 4.1.2 Ventanilla hacia afuera:

Para implementar ese eje con la Política de Servicio al Ciudadano en INDEPORTES ANTIOQUIA, se adopta los siguientes lineamientos y estándares de excelencia en el servicio en los diferentes escenarios de relacionamiento entre los ciudadanos y el Estado. De acuerdo con “Lineamientos de la Política pública de Servicio al Ciudadano, diciembre de 2020.” Del DNP y la Función Pública.

- Lineamientos de Servicio al Ciudadano en la simplificación de trámites:** La Política de Servicio al Ciudadano se articula con la Política de Racionalización de Trámites de INDEPORTES ANTIOQUIA, por medio de la identificación y mejora del portafolio de oferta institucional, como una herramienta fundamental para el relacionamiento con los ciudadanos, allí se definen claramente los bienes y servicios que entrega la entidad en cumplimiento de su objeto misional y a los cuales el ciudadano tiene acceso para el goce efectivo de sus derechos y el ejercicio de sus deberes.
- Lineamientos de Servicio al Ciudadano para facilitar la participación ciudadana y la rendición de cuentas:** Mediante los servicios que presta INDEPORTES ANTIOQUIA, se brinda acceso a los ciudadanos a sus derechos, lo que es en sí mismo, la materialización de la participación ciudadana como derecho, deber y oportunidad (o medio). Por tal razón, se reconoce la articulación de la Política de Servicio al Ciudadano con las disposiciones, instrumentos y acciones definidas en la Política de Participación Ciudadana de la Entidad, para garantizar el acceso a los servicios de la Entidad y la participación ciudadana. De igual manera, se reconoce la articulación con la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha contra la Corrupción de la Entidad, para establecer los lineamientos y acciones relacionadas con la rendición de cuentas que aporte a la garantía de acceso a los servicios ciudadanos.
- Lineamientos de Servicio al Ciudadano en materia de Gobierno Digital – TIC para la sociedad:** Se propende por el fortalecimiento del relacionamiento de la sociedad con la Entidad, a través del entorno virtual confiable, que permita la apertura y el aprovechamiento de los datos públicos, la colaboración en el desarrollo de productos y servicios de valor público, el diseño de servicios, la participación ciudadana en el diseño de políticas y normas, y la identificación de soluciones a problemáticas de interés común, para lo cual, se adoptan los lineamientos establecidos por el Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para implementar Servicios Ciudadanos Digitales y articulados a la política de Gobierno Digital de la Entidad.



## 5- Línea: Gestión eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

**por actos de Corrupción - PQRSD:** gestionar las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias por actos de corrupción, en correspondencia con las dependencias competentes disponiendo los medios necesarios que garanticen la defensa de los intereses de la ciudadanía en la atención y prestación del servicio para generar la satisfacción de la comunidad.

Además, comprende realizar seguimiento y control a la gestión de las PQRSD que ingresan a la Entidad para la verificación de su estado, y diseño de planes de mejoramiento con cada una de las dependencias.

## 6- Línea: Mejoramiento del ciclo del servicio:

incluye la implementación de indicadores e instrumentos para realizar seguimiento a los avances y el cumplimiento en la implementación del Modelo Integral de Servicio a la Ciudadanía así como conocer 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.

### - Información y Comunicación

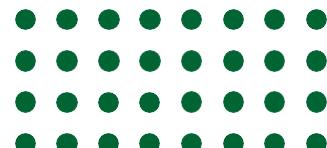
El servicio al ciudadano tiene como base la información y comunicación entre las instituciones que conforman el Estado con los ciudadanos y los diferentes grupos de valor; para ello, se retoma lo dispuesto por la Ley 1712 de 2014, así como la apertura de la información estadística y la disposición y manejo de los archivos y la gestión documental como mecanismos para el fortalecimiento de la política de Servicio al Ciudadano de INDEPORTES ANTIOQUIA.

En tal medida, se establece una articulación con la Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción de la Entidad, así mismo, con la Política de Gestión Documental y la Política de Gestión de la Información Estadística, a partir de las cuales se definen lineamientos y acciones para implementar la garantía de acceso a los servicios ciudadanos que se ofrecen en la Entidad.

### - Gestión del Conocimiento y la Innovación

Para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano de INDEPORTES ANTIOQUIA, se retoman las disposiciones de su Política de Gestión del Conocimiento y la Innovación, dado que contribuye a generar una oferta institucional adecuada a las necesidades de los ciudadanos, de la Entidad y del sector del deporte, la actividad física, la recreación, la educación física y el uso adecuado del tiempo libre.

En tal medida, se articulan y definen acciones para atención del Servicio al Ciudadano con la Política de Gestión del Conocimiento de la Entidad, a través de la revisión y adaptación de las disposiciones de los cuatro ejes propuestos para esta dimensión en



el MIPG: *I) generación y producción de conocimiento, II) herramientas de uso y apropiación, III) analítica institucional y IV) cultura del compartir y difundir.*

Para precisar y revisar las acciones a implementar asociadas al servicio al ciudadano en relación con la Política de Gestión del Conocimiento, se retoma como fuente de consulta, la "Actualización Lineamientos de Política Pública de Servicio al Ciudadano. Dic-2020. DAFP-DNP."

### FASE N°3. MEDIR LA POLÍTICA

Para evaluar la Política de Servicio al Ciudadano de INDEPORTES ANTIOQUIA, se retoman los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y de Gestión MIPG, en la dimensión de Evaluación de Resultados, en la cual, se busca conocer permanentemente los avances en la consecución de los resultados previstos en la planeación y definir los efectos de la gestión institucional en la garantía de los derechos, satisfacción de necesidades y resolución de los problemas de los grupos de valor.

En este sentido, se adopta un esquema de monitoreo y seguimiento en dos niveles, de acuerdo con los "Lineamientos de Política Pública de Servicio al Ciudadano. Dic-2020. DAFP-DNP." Uno, que permite conocer los avances respecto de la gestión institucional para el Servicio al Ciudadano y la implementación de la política desde el punto de vista de la entidad, y otro, orientado a conocer la percepción de los ciudadanos y medir la experiencia del servicio y la efectividad en la entrega de resultados desde el punto de vista del ciudadano. Los cuales son implementados por la Oficina Asesora de Planeación de INDEPORTES ANTIOQUIA.

#### 1- *Medición de la gestión institucional e implementación de la Política.*

En este primer nivel de seguimiento y monitoreo, se define los indicadores, establece fichas técnicas que describen claramente cada indicador, meta, fórmula de cálculo, línea base, responsable de reporte, y establece el responsable del seguimiento y la periodicidad de medición. Esto se desarrolla teniendo en cuenta los cuatro aspectos siguientes:

- 1.1** Definir **indicadores de producto** para cada las acciones definidas en el Plan de Acción de la Política de Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que la evaluación se estructura de acuerdo con los resultados de las fases de planeación e implementación de la política. La periodicidad del seguimiento corresponde con lo establecido en: «Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - Versión 2» Decreto 1081 de 2015.
- 1.2** Se realiza seguimiento y medición a la **efectividad de los procesos y acciones** relacionadas directamente con la entrega de bienes y servicios a los grupos de valor y al cumplimiento en concordancia con el objeto misional de la entidad.



- 1.3 Se realiza análisis de la respuesta de la entidad a las peticiones de los ciudadanos, revisando la oportunidad o cumplimiento de términos legales establecidos para responder, la claridad de la información suministrada y la efectividad en la respuesta entregada.
- 1.4 Con el cuarto aspecto, se mide 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, disponibilidad de los canales, etc.

La Oficina de Servicio a la Ciudadanía y la oficina de Planeación presentan los resultados de la medición de la gestión institucional e implementación de la Política, al Comité de Gestión y Desempeño Institucional para conocimiento de todas las dependencias, en especial de la alta Dirección y para la toma de decisiones.

## 2- *Medición de la experiencia de servicio y de la percepción de los ciudadanos*

Con este segundo nivel de medición, INDEPORTES ANTIOQUIA evalúa la **percepción de los grupos de valor** e identifica las oportunidades de mejora, a través del análisis de la información sobre peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que presentan los ciudadanos. Lo cual incluye las siguientes líneas de acción:

- 2.1 Con el análisis de percepción se identifican temáticas recurrentes y/o requerimientos de los ciudadanos, para generar procesos y acciones proactivas de respuesta y rendición de cuentas, promoción de espacios y mecanismos de participación ciudadana.
- 2.2 Identificar trámites o gestiones con mayor demanda y a partir de allí priorizar su simplificación, divulgación de información o asignación de recursos físicos, tecnológicos o administrativos para su gestión oportuna.
- 2.3 Realizar encuestas de percepción a los ciudadanos que han interactuado con la Entidad a través de cualquier canal, para evaluar integralmente el servicio prestado, la calidad de la atención, la cualificación y disposición del servidor público, la calidad, oportunidad y pertinencia de la información recibida, el tiempo real de espera y obtención, el cumplimiento de protocolos de atención, la experiencia del ciudadano y el nivel de satisfacción, entre otros.
- 2.4 Adicionalmente, se plantea efectuar mediciones continuas y periódicas (mínimo dos veces al año) desde el punto de vista del ciudadano, que permitan poner a prueba los procedimientos, protocolos, canales de atención y demás elementos del sistema de Servicio al Ciudadano en la Entidad.

La Entidad establece un cronograma de evaluación de los resultados y avances del Plan de Acción Anual de Servicio al Ciudadano. Con apoyo de la Oficina de Talento Humano, los resultados de las mediciones se analizan en contraste con los resultados de las mediciones del desempeño y gestión de la Entidad. Se socializan en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional para retroalimentar la planeación institucional.

## Control Interno – Servicio al Ciudadano

La Política de Servicio al Ciudadano también se articula con la dimensión de Control Interno del modelo MIPG de INDEPORTES ANTIOQUIA, lo cual se enmarca en la implementación de las líneas de defensa y los componentes de control. Su implementación se realiza siguiendo lo establecido en el Manual Operativo de MIPG.

Para llevar a cabo el control interno sobre las acciones de la Política de Servicio al Ciudadano, se verifica en primera medida con los responsables de los procesos relacionados con la entrega de bienes y servicios a los ciudadanos en la identificación, evaluación, mitigación y administración de los riesgos que afecten el cumplimiento de los objetivos misionales y el relacionamiento del ciudadano con la Entidad.

Lo anterior implica que la Oficina Asesora de Planeación, socialice la Política de Gestión de Riesgos a los responsables de liderar y gestionar procesos de relacionamiento con el ciudadano de tal forma que cada uno conozca a qué línea de defensa corresponde y cuál es su rol.

En relación con los riesgos de corrupción, revisa lo establecido en el protocolo para la identificación de riesgos de corrupción asociados a la prestación de trámites y servicios de la entidad, para ser usado como insumo para la simplificación de trámites y mejora del servicio al ciudadano.



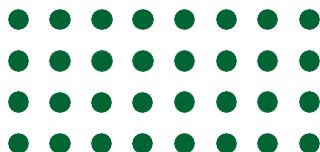
# CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

A través de la Oficina Asesora de Comunicaciones se definen los canales de comunicación con los ciudadanos, para que puedan acceder a información, reciban la orientación adecuada y tengan la oportunidad de realizar trámites que requieren y que sean ofrecidos por INDEPORTES ANTIOQUIA.

Entre los principales canales de atención al ciudadano se encuentran:

- ❖ **Presencial:** Por intermedio de las oficinas ubicadas en la ciudad de Medellín en la Calle 48 No. 70-180, Sector Estadio.
- ❖ **Telefónico:** A través del teléfono 520 08 90
- ❖ **Sitio web:** [www.indeportesantioquia.gov.co](http://www.indeportesantioquia.gov.co)
- ❖ **Correo electrónico:** [contactenos@indeportesantioquia.gov.co](mailto:contactenos@indeportesantioquia.gov.co)

En la página Web de la entidad **www.indeportesantioquia.gov.co** se encuentra disponible el botón de Transparencia Institucional, donde se puede acceder a la información pública en cumplimiento a la **Ley 1712 del 6 de marzo de 2014**.



# CONCEPTOS PARA TENER EN CUENTA

**Planeación Estratégica:** Orientación y promoción de procesos en busca de la movilización de diversos temas y actores para escoger y construir su futuro. Para ello se requiere de la articulación de intereses en procura de un consenso sobre el futuro deseado y posible para forjar un espacio de acción donde se anticipen los cambios, se aprovechen las potencialidades y se fortalezca el uso eficiente de los recursos.

**Plan de Desarrollo:** Instrumento de planificación que orienta las acciones de las administraciones departamentales, distritales y municipales durante un período de gobierno.

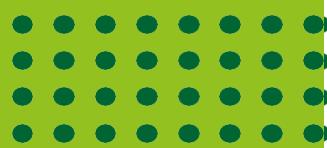
**Plan Estratégico Institucional:** Documento en el que se incluyen los componentes del direccionamiento estratégico de la entidad pública, es decir aquellos que orientan el que hacer institucional. Estos componentes estarán alineados con el marco del Plan de Desarrollo Departamental y serán definidos en un período de cuatro años.

**Proyectos de Inversión pública:** Grupo de tareas que comprometen recursos (hombres, maquinas, información, etc.), actividades y productos durante un período determinado (días, meses, años, etc.) y en una región en particular (barrio, municipio, departamento, región, etc.) que resuelven problemas o necesidades de la población. El proyecto debe estar directamente relacionado con los objetivos de un Plan de Desarrollo (conjunto de metas y objetivos identificados como prioritarios dentro de determinada administración como factores generadores de desarrollo).

**Plan de Acción:** Instrumento de programación anual de las metas del plan de desarrollo que permite a cada dependencia de la administración, orientar su quehacer para cumplir con los compromisos establecidos en el plan de desarrollo. A la vez, es el instrumento sobre el cual se realiza la actividad de seguimiento y la autoevaluación.

**Objetivos Estratégicos:** Propósitos orientados a solucionar los grandes problemas del desarrollo de la entidad territorial y responden a la pregunta: ¿qué hacer para lograr el objetivo general? Estos objetivos están asociados a las grandes dimensiones estratégicas del Plan.

**Indicador:** Es un instrumento útil para medir el logro de las metas, así como para el logro del objetivo. Un indicador es una señal que se puede observar y medir fácilmente. Es la conjugación de mínimo dos variables específicas, verificables objetivamente, para determinar los cambios o resultados de una actividad, objetivo o meta. Es decir, hace medible los objetivos de un proyecto. Medición utilizada para determinar una situación específica.



# CONCEPTOS PARA TENER EN CUENTA

**Indicador de Eficiencia:** Mide la eficiencia de los recursos por la gestión de la entidad, ya sea a través de los desembolsos al proyecto y/o su incidencia sobre el presupuesto total asignado a la entidad.

**Indicador de Gestión:** Mide el grado de cumplimiento de las funciones propias de la entidad al ejecutar un proyecto, lo que implica acciones en búsqueda de recursos nuevos o complementarios para proyectos de inversión, en cumplimiento de los planes de acción.

**Indicador de Impacto:** Mide el cambio logrado en la situación de la población como resultado de los productos y efectos obtenidos con el proyecto. Se trata del nivel más elevado de resultados o de la finalidad última del ciclo del proyecto, cuando se genera la totalidad de los beneficios previstos cuando entra a la etapa de operación.

**Gestión del Riesgo:** Proceso efectuado por la alta dirección de la entidad y por todo el personal para proporcionar a la administración un aseguramiento razonable con respecto al logro de los objetivos. (guía riesgos 2018. Función pública).

**Grupo de Valor:** son todas las personas que prestan sus servicios a la Entidad y que contribuyen con su trabajo, dedicación y esfuerzo para que las Entidades públicas cumplan con su misión y respondan a las demandas de los ciudadanos.

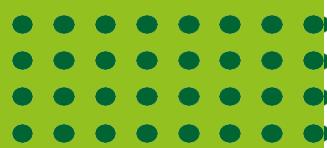
**De la ventanilla hacia adentro:** al hablar de la ventanilla hacia adentro se hace referencia a la intervención de los procesos internos. Se espera que la entidad alcance una cultura de servicio a la ciudadanía que fortalezca los procesos y procedimientos para la atención de peticiones, entrega de bienes y servicios, y acceso a la información.

**De la ventanilla hacia afuera:** Al hablar de la ventanilla hacia afuera se hace referencia a la atención directa a los requerimientos de los ciudadanos.

**Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.

**Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

**Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.



# CONCEPTOS PARA TENER EN CUENTA

**Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

**Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

**Otro Procedimiento Administrativo – OPA:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

**Trámite:** Conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley

## Control de versiones

| Versión | Fecha      | Descripción del cambio  |
|---------|------------|---|
| V1      | 2019       | Implementación de las políticas de MIPG   |
| V2      | 08/11/2022 | Actualización de la Política de acuerdo a los lineamientos del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión versión 4 - 2021 |
| V3      | 07/04/2025 | Actualización de los responsables de la Política de Servicio al Ciudadano.  |

## Aprobación

| Elaboró<br><b>Auxiliar Servicio al Ciudadano<br/>(Contratista)</b> | Revisó<br><b>Profesional especializado<br/>Subgerencia Administrativa<br/>y Financiera.</b> | Aprobó<br><b>Subgerente Administrativo y<br/>Financiero.</b> |
|--|---|--|
| Anyi Daniela Rodríguez   | Fabián Arroyave Sánchez   | María del Pilar Solano                                       |

