

# Plan de Acción Anticorrupción y Atención al Ciudadano Vigencia 2017

---

**INDERSANTANDER**

**CARLOS ALBERTO DIAZ BARRERA**

Director

Bucaramanga, Enero de 2017



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



## INTRODUCCION

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano para la vigencia 2017, describe las actividades que llevara a cabo el Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER para combatir la corrupción y mejorar la atención al ciudadano.

Para su elaboración, se tomó como referencia la metodología establecida por la Secretaria de Transparencia de la Presidencia de la República, el Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano- Versión 2” y el Departamento Nacional de Planeación – DNP y dar cumplimiento a lo establecido en el Decreto No. 124 del 26 de Enero de 2016 emanado del Departamento Administrativo de la Presidencia de la Republica, “Por el cual se sustituye el título IV de la parte 1 del libro II del Decreto 1081 de 2015, relativo al Plan de Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano se implementará durante la presente vigencia para fortalecer la transparencia y confiabilidad de la gestión de la entidad, mejorar la calidad en el servicio e incrementar la satisfacción de las partes interesadas.



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga  
PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



## **1 OBJETIVO DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

Establecer para la vigencia 2017, estrategias de prevención para dar cumplimiento a las actividades establecidas en cada uno de los componentes del Plan Anticorrupción y Atención al ciudadano, orientadas a la lucha contra la corrupción, acceso a la información pública y transparente que contribuyan a la prevención y/o mitigación del riesgo de corrupción en cada uno de los procesos de la entidad. De igual manera se generen espacios de participación de las partes interesadas para contribuir al mejoramiento de la gestión y el cumplimiento de la misión de la entidad.

## **2 ALCANCE DEL PLAN ANTICORRUPCION Y ATENCION AL CIUDADANO**

El Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano aplica a todos los procesos del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER.

## **3 MARCO NORMATIVO**

Con el objetivo de salvaguardar la gestión estatal, el Estado introduce medidas que incentivan actuaciones honestas por parte de los servidores públicos y los particulares, las medidas más importantes están contenidas en:

- **Constitución Política de Colombia 1991: (Artículos 83, 84, 209 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 124 de 2016:** Por el cual se sustituye el Título 4 de la parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”.
- **Decreto 1081 de 2015,** señala como metodología para elaborar la estrategia de lucha contra la corrupción, la contenida en el documento “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”. Establece que el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano hace parte del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. (Sustituido el título 4 de la parte 1 del libro 2 por el Decreto 124 del 26 de Enero de 2016)
- **Decreto 1083 de 2015,** por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.
- **Decreto 943 de 2014,** Adopta la actualización del Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- **Decreto 1450 de 2012:** Por el cual se reglamenta el Decreto Ley 019 de 2012.
- **Decreto Ley 019 de 2012,** Dicta las normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- **Decreto 2280 de 2010:** Por el cual se modifica el artículo 3º del Decreto 235 de 2010.



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



- **Decreto 235 de 2010:** Por el cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **Decreto 1151 de 2008:** Establece los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea de la República de Colombia a implementar por fases y se dictan otras disposiciones.
- **Decreto 4669 de 2005:** Fija el procedimiento para aprobación de nuevos trámites, crea el Grupo de Racionalización y Automatización de Trámites (GRAT), como instancia consultiva del Gobierno Nacional en la materia y establece sus funciones.
- **Decreto 2150 de 1995:** Suprime y reforma regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios en la Administración Pública.
- **Documento CONPES 3292 de 2004:** Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.
- **Ley 1755 de 2015,** Regulación del Derecho de Petición.
- **Ley 1757 de 2015,** Promoción y protección al derecho a la participación ciudadana.
- **Ley 1712 de 2014,** Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública.
- **Ley 1474 de 2011,** Estatuto Anticorrupción, en su Artículo 73. “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”, determina de obligatorio cumplimiento para todas las entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal, la elaboración anual de una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano
- **Ley 962 de 2005,** dicta 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 190 de 1995:** Se dictan las normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- **Ley 489 de 1998 (Artículo 18):** Establece la supresión y simplificación de trámites como política permanente de la Administración Pública.

La ley establece medidas pedagógicas y de formación que hacen que la política anticorrupción sea permanente y promueve la construcción de una cultura de la legalidad. De esta manera, se fortalece la participación de la ciudadanía a través del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

Para el desarrollo de esta política la entidad debe enmarcar dentro de sus procesos, controles para garantizar que la materialización de los riesgos de corrupción sea inaceptable e intolerable.



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



#### **4 DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INDERSANTANDER**

##### **MISIÓN INDERSANTANDER**

“Es misión del INDERSANTANDER, la promoción y fomento de la cultura física y el desarrollo deportivo a nivel recreativo, formativo y competitivo, como elementos esenciales del desarrollo social, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de los Santandereanos, a través de una gestión transparente, eficaz, eficiente, articulada con la comunidad y demás entes institucionales, con un recurso humano comprometido e identificado con la institución”.

##### **VISIÓN INDERSANTANDER**

Ser una institución líder, con sentido de pertenencia, dinámica y participativa; donde la Educación Física, el Deporte y la Recreación son pilares fundamentales para el fortalecimiento de la calidad de vida y de la identidad cultural de los Santandereanos

##### **VALORES QUE GUÍAN LA GESTIÓN DEL INDERSANTANDER**

El Código de Ética del INDERSANTANDER, plasma las normas ideales de comportamiento, sobre las que descansa la cultura de la Entidad, en cumplimiento de la misión y la visión del Instituto se refuerza en la práctica de principios y valores construidos desde la reflexión, la participación y el querer de los funcionarios que lo conforman.

Qué mejor carta de presentación para los usuarios que acuden al Instituto, que mostrar con hechos, que nuestra responsabilidad se fundamenta en el cumplimiento de las funciones partiendo del COMPROMISO, RESPETO, HONESTIDAD, LEALTAD, RESPONSABILIDAD, TRANSPARENCIA, EFICIENCIA, DILIGENCIA Y COLABORACIÓN ENMARCADOS EN LOS PRINCIPIOS BÁSICOS EN EL INDERSANTANDER.

##### **POLÍTICA INTEGRAL**

La Alta Dirección del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander, establece su liderazgo y compromiso definiendo a través de la política integral del Sistema de Gestión, un marco de referencia para el cumplimiento de los requisitos del clientes y las partes interesadas, velando por la salud y seguridad los funcionarios de la entidad y con un alto compromiso con el medio ambiente, promoviendo un enfoque por procesos basados en un pensamiento en el riesgo para asegurar los resultados esperados. Para ello define la siguiente política para sus Sistema de Gestión Integral:

En el Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander es una entidad pública dedicada a **generar espacios de esparcimiento y recreación que contribuyan al mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad santandereana, a gestionar el desarrollo de actividades para el fomento del deporte y la competencia a nivel estudiantil, formar y capacitar el talento humano de las entidades que hacen parte del deporte asociado en el departamento, y desarrollar los mecanismos de apoyo y fomento a los deportistas competitivos y de alto rendimiento de la región.**

Teniendo en cuenta la misión de la entidad y consciente de su responsabilidad respecto a la protección de sus colaboradores y el cuidado del medio ambiente formula los siguientes compromisos:

- ✓ La transparencia, eficacia, eficiencia y efectividad y el mejoramiento continuo de sus procesos para lograr la satisfacción de las necesidades y expectativas de nuestros usuarios y partes interesadas, promoviendo el autocontrol, la autorregulación y autogestión de manera permanente en su actuar, con personal competente y alto sentido de pertenencia.



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



- ✓ Generar ambientes de trabajo seguro y saludable, promocionando la prevención de lesiones y enfermedades de origen laboral, incidentes y accidentes de trabajo que puedan afectar la integridad de nuestros funcionarios, contratistas, visitantes y demás partes interesadas, así como la identificación de los peligros, la evaluación, valoración y control de los riesgos
- ✓ Impulsar una cultura de protección del medio ambiente a través del uso eficiente de los recursos naturales, prevención y control de la contaminación en el desarrollo de las actividades ejecutadas por la entidad.
- ✓ Cumplimiento de las disposiciones legales y las adoptadas por la entidad.
- ✓ Disposición de recursos requeridos para la implementación, mantenimiento y mejora del Sistema de Gestión de la entidad.
- ✓ Esta política cubre a todos los funcionarios de la entidad, a empresas contratistas y a representantes de terceros que suministren productos y/o servicios o permanezcan en las diferentes áreas de trabajo del instituto.

## **OBJETIVOS INTEGRALES**

Con el fin de medir el desempeño del Sistema de Gestión Integral, la Dirección del Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander, definió los objetivos integrales relacionados con la calidad del servicio que le ofrecemos a nuestro clientes y partes interesadas, el medio ambiente y la seguridad y salud en el trabajo de nuestros colaboradores, los cuales son medibles y coherentes con la Política del Sistema:

1. Monitorear el Sistema de Gestión Integral de la entidad, mediante mecanismos que permitan realizar el seguimiento y medición que contribuya a la toma de decisiones asegurando de esta manera la gestión institucional y el mejoramiento continuo.
2. Garantizar el cumplimiento de la normatividad vigente en materia de Seguridad y Salud en el trabajo y Ambiental que sean aplicables a la entidad.
3. Desarrollar estrategias e implementar medidas que contribuyan con la prevención de las lesiones y/o enfermedades de origen laboral, controlando los peligros y riesgos a los que están expuestos en su entorno los funcionarios de la entidad.
4. Promover acciones que permitan prevenir, mitigar y controlar los efectos ambientales negativos, producto del desarrollo de las actividades realizadas por la entidad, así como el uso racional de los recursos naturales y prevención de la contaminación, fomentando una cultura de desarrollo sostenible.

## **5 ESTRATEGIA DE LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**



### **COMPONENTE 1: GESTIÓN DEL RIESGO DE CORRUPCIÓN – MAPA DE RIESGO DE CORRUPCIÓN PARA LA VIGENCIA 2017**



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



En este componente se aplican los criterios generales para la identificación y prevención de los riesgos de corrupción al interior de la Entidad y la elaboración de mecanismos para prevenirlos y/o evitarlos de acuerdo con la metodología aprobada por el Departamento Administrativo de la Función Pública - DAFP. Versión 2.

El Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER, tiene definido la Política de Administración del Riesgo (DEGI01-01), cuyo objetivo es establecer los lineamientos necesarios para la administración del riesgo en cada uno de los procesos de la entidad con el fin de garantizar la gestión pública transparente y eficiente a través de la participación activa de todos los funcionarios que contribuya al cumplimiento de la misión de la entidad.

En cuanto a los riesgos de corrupción se establecieron las siguientes directrices generales:

- ✓ Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia administrativa, con el fin de evaluar sus impactos y formular sus respectivas acciones.
- ✓ Fortalecimiento de los procesos contractuales basados en la normatividad vigente y el manual de contratación de la entidad.
- ✓ Se garantizará que todos los procesos contractuales regulados por la ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias, se publiquen oportunamente en el Portal Único de Contratación – SECOP. y Gestión Transparente Santander.
- ✓ Se dispondrá de un link en la página Web de la entidad, para que los ciudadanos manifiesten sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- ✓ De acuerdo a los objetivos de cada uno de los procesos de la entidad, se formulará un plan anticorrupción acorde a las directrices de orden nacional establecidas para este fin, en consecuencia es obligación de cada uno de los procesos encaminar esfuerzos y acciones que permitan dar cumplimiento de manera contundente a lo formulado en dicho plan, el cual se actualizara de manera anual.
- ✓ Todos los colaboradores de la entidad, serán responsables de la ejecución de las actividades definidas dentro del Plan Anticorrupción y la Oficina de Control Interno tendrán a cargo su seguimiento al cumplimiento de las orientaciones y obligaciones derivadas de los mencionados documentos, para lo cual se publicara en la página web del INDERSANTANDER, las actividades realizadas, de acuerdo a los parámetros establecidos; el Área de Gestión de Integral será responsable de apoyar su implementación, el área de Talento Humano realizara su consolidación y la Alta Dirección de su aprobación y ordenar su cumplimiento
- ✓ La matriz de riesgo de corrupción institucional se estructura desde la perspectiva de mapa de procesos de la entidad, y se elabora con los líderes de los procesos y sus equipos de trabajo. (Ver formato de administración del riesgo FOCI07)

Las actividades que realizará INDERSANTANDER para dar cumplimiento a este componente son:



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	RESPONSABLE	META	FECHA DE REALIZACION	
				INICIO	FINAL
CONSTRUCCION DEL MAPA DE RIESGOS	Elaborar el mapa de riesgos de corrupción para la vigencia 2016	LIDERES DE LOS PROCESOS	Administración del Riesgo FOCI07	01/02/2017	28/02/2017
CONSULTA Y DIVULGACION	Socializar el mapa de riesgo de corrupción para la vigencia 2017 a todos los funcionarios de planta y contratistas, publicarlo en la página web de la entidad para su consulta.	CONTROL INTERNO	Socialización a través del Correo electrónico  Publicación en la página web de la entidad y en el link del SGI	01/03/2017	15/03/2017
MONITOREO Y REVISION	Gestionar los riesgos identificados para la vigencia 2017	LIDERES DE LOS PROCESOS	Administración del Riesgo FOCI07	Permanente	31/12/2017
	Monitorear las acciones establecida el mapa de riesgos para la vigencia 2017, así como los controles	LIDERES DE LOS PROCESOS	Administración del Riesgo FOCI07	permanente	31/12/2017
SEGUIMIENTO	Realizar seguimiento al mapa de riesgos de corrupción y atención al ciudadano para la vigencia 2017	CONTROL INTERNO	Administración del Riesgo FOCI07	Abril 2017	Diciembre 2017

**NOTA:** La Oficina de Control Interno realizará los seguimientos cuatrimestrales (con corte a abril 30, agosto 31 y diciembre 31). De igual manera publicará los seguimientos en la página web de la entidad dentro de los diez (10) primeros días hábiles de los meses de mayo, septiembre y enero respectivamente.

## COMPONENTE 2: RACIONALIZACION DE TRÁMITES

Un trámite es un conjunto de requisitos, pasos o acciones regulados por el estado, que deben efectuar los usuarios ante una entidad de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley y cuyo resultado es un producto o un servicio. Se caracteriza por cumplir con ciertas condiciones como: Hay una actuación del usuario, tiene soporte normativo, el usuario ejerce un derecho o cumple una



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 www.indersantander.gov.co



obligación, hace parte de un proceso misional de la entidad, se solicita ante una entidad pública o un particular que ejerce funciones públicas, es oponible (demandable) por el usuario.

La racionalización de los trámites facilita el acceso a los servicios que ofrece el Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER, para ello es necesario establecer mecanismo que permitan simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes. Lo anterior de acuerdo con los lineamientos dados en la Guía Versión dos (2) del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP denominada “Estrategia para la construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”

Para dar cumplimiento al presente componente es importante que la entidad realice con apoyo de los líderes de los procesos un inventario de los trámites que se realizan en cada uno de los procesos a su cargo con el fin de analizar y tomar medidas que busquen el beneficio de los usuarios y de la entidad, teniendo en cuenta factores internos y externos como lo establece la Guía Versión dos (2) del Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP.

NOTA: Se debe crear la política interna de racionalización de trámites, publicar trámites y procedimientos página web de la entidad.

### **COMPONENTE 3: RENDICION DE CUENTAS**

La Rendición de Cuentas puede entenderse como la obligación o responsabilidad de las organizaciones estatales y de los servidores públicos de informar y explicar sus acciones u omisiones a otras organizaciones o personas que tienen el derecho de exigir dicha información y explicaciones, así como la responsabilidad de retroalimenta, para mejorar o corregir la gestión y castigar o reconocer comportamientos y prácticas de la administración pública.

Todas las entidades y organismos de la administración pública, nacionales y territoriales del nivel central y descentralizado tiene la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de la democracia participativa y democratización de la gestión pública, de acuerdo con lo establecido en la Ley 489 de 1998 y en el Estatuto Anticorrupción del año 2011.

En particular el Estatuto Anticorrupción (Ley 1474 de 2011) en su artículo 78 establece que todas las entidades y organismos de la administración pública “...*tendrán que rendir cuentas de manera permanente a la ciudadanía bajo los lineamientos de metodología y contenidos mínimos establecidos por el Gobierno Nacional...*”

Por lo tanto el INDERSANTANDER como instituto descentralizado y dentro del marco del Plan de Desarrollo Departamental, en sus programas de Deporte y Recreación, hará parte en las audiencias públicas de Rendición de Cuentas que realice la Gobernación de Santander, además define los siguientes lineamientos para cumplir con esta obligación.

- ✓ Cada año el INDERSANTANDER a través de la Gobernación de Santander y la Secretaria de Planeación presenta Rendición de Cuentas a la comunidad previa convocatoria publicada en el periódico de amplia divulgación y cobertura Vanguardia Liberal o la publicación de la rendición de las cuentas a través de la página [www.facebook.com/indersantander](http://www.facebook.com/indersantander) y pagina institucional del INDERSANTANDER [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co), de acuerdo con los Lineamientos para la Rendición de Cuentas a la Ciudadanía por las Administraciones Territoriales (Presidencia de la República – DNP – DAFP - ESAP – USAID. 2012)



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



- ✓ Se acompañara a todas las Audiencias de Rendición de Cuentas que se programen en la Gobernación de Santander como parte ejecutora de la política y programas de Deporte y Recreación en el Departamento.

INDERSANTANDER realizará las siguientes actividades para dar cumplimiento con este componente:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	
				INICIO	FINAL
INFORMACION DE CALIDAD Y EN UN LEGUAJE COMPRESIBLE	Publicar oportunamente la siguiente información: Informe de Gestión de la Entidad, Avances en el Plan de Acción, Informe Ejecutivo Anual del MECI, Informe Pormenorizado del Estado de Control Interno, seguimientos realizados al Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, Plan de Trabajo de Sostenibilidad del MECI, Informe de Seguimiento a las PQRS, mapa de riesgos, Programa Anual de Auditorias de Control Interno, Directorio telefónico de la entidad, Presupuesto de Ingresos y Gastos, Plan Institucional de Capacitaciones, Bienestar y/o Incentivos, Plan Anual de Adquisiciones, Estados Financieros, noticias, calendario de eventos y el normograma.	Información Actualizada para cada vigencia	SISTEMAS	01/02/2017	31/12/2017
DIALOGO DE DOBLE VIA CON LA CIUDADANIA Y SUS ORGANIZACIONES	Presentar Rendición de cuentas a la comunidad a través de la Gobernación de Santander	Rendición de Cuentas	DIRECTOR	01/02/2017	31/12/2017
INCENTIVO PARA MOTIVAR LA CULTURA DE LA RENDICION DE CUENTAS	Promover la cultura de rendición de cuentas a todos los funcionarios tanto de planta como contratistas a través de la Política de Comunicación establecida por la entidad	Rendición de Cuentas	CONTROL INTERNO	01/02/2017	31/12/2017
EVALUACION Y RETROALIMENTACION DE LA GESTION INSTITUCIONAL	Realizar seguimiento a las actividades desarrolladas para promover la cultura de rendición de cuentas	Rendición de Cuentas	CONTROL INTERNO	01/02/2017	31/12/2017



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



**COMPONENTE 4: MECANISMO PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADANO**

Múltiples definiciones existen en torno a la noción “servicio al ciudadano”, sin embargo todas confluyen a puntualizarlo como el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente, del sector salud, educación o del sector público en general.

Teniendo en cuenta lo anterior, la atención al ciudadano(a) en el INDERSANTANDER se debe propender porque quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga con amabilidad y calidez, la información necesaria, clara, precisa, confiable y oportuna que, si bien en muchos casos no solucione su inquietud, solicitud o requerimiento, sí le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado.

Los usuarios o interesados en los servicios por parte del INDERSANTANDER, son el eje principal de la gestión de la Entidad. Cada persona que acude al INDERSANTANDER será atendida adecuada, convirtiéndose en un multiplicador de esa percepción positiva con que quedó después de haber acudido a la Entidad. De ahí la importancia de la información que se suministre y de emprender una campaña mediante la cual se instruya a los ciudadanos claramente sobre las competencias del INDERSANTANDER, el alcance de su labor y las que corresponden a las entidades públicas de cualquier orden y nivel, frente al desarrollo de Actividades Deportivas.

Teniendo en cuenta lo anterior, como mecanismo de mejora a la Atención del ciudadano, el INDERSANTANDER aplicara las normas o pautas, políticas transversales en la interacción con la ciudadanía que requiera o sea un foco de atención en la entidad aplicando las siguientes actividades:

SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	
				INICIO	FINAL
ESTRUCTURA ADMINISTRATIVA Y DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	Establecer mecanismo que permitan mejorar el servicio en la ventanilla única de la entidad	Mejor servicio en la ventanilla única	RESPONSABLE DE LA VENTANILLA UNICA	01/02/17	31/12/17
FORTALECIMIENTO DE LOS CANALES DE ATENCION	Aplicar la encuesta para conocer la percepción de los usuarios frente a la atención recibida en la entidad, teniendo en cuenta que debe ser una muestra representativa que permita tener información acertada, acerca de la satisfacción de los usuarios.	Encuesta de percepción	RESPONSABLE DE LA VENTANILLA UNICA	01/02/17	31/12/17



TALENTO HUMANO	Fomentar la cultura de Autocontrol a todos los funcionarios de la entidad tanto de planta como contratistas.  Realizar campañas de comunicación interna relacionadas con la mejora del servicio al cliente	Funcionarios con sentido de pertenencia por la entidad  Puesta en marcha de la campaña de comunicación	CONTROL INTERNO	01/02/17	31/12/17
NORMATIVO Y PROCEDIMENTAL	Realizar seguimiento periódico a los tiempo de respuestas de PQRS y socializar el procedimiento e instructivo a todos los procesos de la entidad.	Informe de seguimiento a las PQRS  Socialización del Procedimiento de PQRS	CONTROL INTERNO	01/02/17	31/12/17
RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	Mantener actualizada la base de datos de los Representantes Legales de las ligas deportivas, así como la aplicación de las encuestas para conocer la percepción de los usuarios frente a la atención brinda por la entidad.	Base de datos Representantes Legales de Ligas Deportivas  Informe de satisfacción de los usuarios	DEPORTE ASOCIADO  GESTION INTEGRAL	01/02/17	31/12/17

## COMPONENTE 5: TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION

### TRANSPARENCIA ACTIVA

INDERSANTANDER dando cumplimiento a lo estipulado en la Ley 1712 de 2014 con relación a la información mínima obligatoria, garantizara la publicación en la página web de la entidad la siguiente información:

- Estructura y organigrama
- Funciones y objetivos
- Normatividad
- Áreas Misionales
- Ubicación de la entidad
- Horarios de atención
- Normatividad
- Informes de gestión
- Planes de acción
- Contratación
- Plan de Adquisiciones
- Presupuesto Ingresos y Gastos



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



- Estados Financieros
- Ejecución Presupuestal
- Formulario peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
- Reglamentación del trámite interno del derecho de petición

### **TRANSPARENCIA PASIVA**

INDERSANTANDER, dando cumplimiento al Decreto 1081 de 2015, recibe las diferentes solicitudes a través de los medios idóneos como son: personalmente, telefónicamente, correo físico, correo electrónico o formulario electrónico dispuesto en la página web de la entidad.

El contenido y oportunidad de las respuestas dadas a las solicitudes se dan de acuerdo a los lineamientos dados en la Ley 1712 de 2014 y de acuerdo con la preferencia del solicitante.

INDERSANTANDER, no permite el acceso a los datos personales sin autorización de personal titular de la información, salvo que incurra en laguna de las excepciones consagradas en los artículos 6° y 10 de la Ley 1581 de 2012.

No se permite el acceso a los datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos que sean de naturaleza pública, de acuerdo con lo previsto en el artículo 7° de la Ley 1581 de 2012

### **INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION**

INDERSANTANDER, garantizará y adoptara los mecanismos necesarios para actualizar la información respecto al inventario de activos de información de la entidad, el respectivo esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada.

### **CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD**

La entidad adoptara a través de la página web la divulgación de la información en formatos de fácil comprensión y accesibilidad a la misma.

### **MONITOREO DEL ACCESO DE LA INFORMACION PÚBLICA**

INDERSANTANDER, genera informes a través de la página web de solicitudes de acceso a la información con una periodicidad trimestral, con el fin de conocer el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta de cada solicitud y el número de solicitudes a las que se les negó el acceso a la información.

Para dar cumplimiento a este componente se realizarán las siguientes actividades:



---

Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)



SUBCOMPONENTE	ACTIVIDADES	META	RESPONSABLE	FECHA DE REALIZACION	
				INICIO	FINAL
LINEAMIENTO DE TRANSPARENCIA ACTIVA	Mantener actualizada la página web de la entidad relacionada con la transparencia activa y pasiva dando cumplimiento Ley 1712 de 2014 y Decreto 1081 de 2015	Información publicada en la página web	SISTEMAS	02/02/2017	31/12/2017
LINEAMIENTO DE TRANSPARENCIA PASIVA					
ELABORACION DE LOS INSTRUMENTOS DE GESTION DE LA INFORMACION	Actualizar la información respecto al inventario de activos de información de la entidad, el respectivo esquema de publicación y el índice de información clasificada y reservada	Inventario de activos de información	SISTEMAS	02/02/2017	31/12/2017
CRITERIO DIFERENCIAL DE ACCESIBILIDAD	Garantizar a través de la página web la divulgación de la información en formatos de fácil comprensión y accesibilidad a la misma para toda la ciudadanía.	Divulgación de información de interés	SISTEMAS	02/02/2017	31/12/2017
MONITOREO DEL ACCESO DE LA INFORMACION PÚBLICA	Genera informes a través de la página web de solicitudes de acceso a la información	Informe de solicitudes de acceso a la información	SISTEMAS	02/02/2017	31/12/2017

ORIGINAL FIRMADO

**CARLOS ALBERTO DIAZ BARRERA**

Director General

REVISOR: Ricardo Alberto Silvestre – JEFE CONTROL INTERNO

REVISOR: María Amparo Castellanos – Coordinadora Administrativa y Financiera

PROYECTO: Sandra Liliana Valle Flórez - CONTRATISTA



Unidad Deportiva ALFONSO LOPEZ Carrera 30 con Calle 14 - Bucaramanga

PBX: 6352772 Fax: 101 - 111 - 116 [www.indersantander.gov.co](http://www.indersantander.gov.co)

