



GOBERNACION
DE SANTANDER

INDERSANTANDER

Bucaramanga, Santander

CÓDIGO: POGI

VERSIÓN: 01

FECHA: 02/05/2023

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

**DIMENSIÓN N° 3. DIMENSIÓN GESTIÓN CON VALORES PARA
RESULTADOS**

Cuadro Control de Cambios		
Versión	Fecha	Descripción del Cambio
01	02/05/2023	Emisión Inicial



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	3
1. JUSTIFICACION	4
2. OBJETIVO	4
3. ALCANCE	4
4. VIGENCIA	5
5. DIAGNÓSTICO	6
6. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA	6
7. INSTITUCIONALIDAD	6
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	9
9. ENFOQUE ESTRATEGICO	10
9.1 ELEMENTOS ESTRATEGICOS	10
9.2 PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL INDERSANTANDER	12
9.2.1 VALORES DEL SERVICIO AL CIUDADANO	12
9.2.2 ACTITUD DEL SERVICIO AL CIUDADANO	12
9.2.3 ATENCIÓN DE RECLAMOS	14
9.2.4 ATENCIÓN PRESENCIAL	14
9.2.5 ATENCIÓN PREFERENCIAL	14
9.2.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA	15
9.2.7 ATENCIÓN VIRTUAL	15
9.2.8 REDES SOCIALES	15
9.2.9 ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA	15
9.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES	17
9.4 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	18
9.5 CARTA DE TRATO DIGNO	19
10. PLAN DE ACCIÓN	19



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

INTRODUCCIÓN

El servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado de acuerdo con lo definido en el artículo 2° de la Constitución Política de 1991¹ resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica y política.

La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

El presente documento se encuentra la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano para el INDERSANTANDER, la cual se diseña bajo los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG², en el marco de su implementación.

En desarrollo de la Política se establece el protocolo del servicio al ciudadano, para los diferentes canales de atención, con la intención de que, por medio de un nuevo enfoque de las relaciones entre los servidores públicos y la ciudadanía, los parámetros de servicio se hagan cada vez más incluyentes, informados, eficaces, igualitarios y satisfactorios, para el Instituto.



¹ Artículo 2o. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

² Manual Operativo Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG/ Departamento Administrativo de la Función Pública-DAFP



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

1. JUSTIFICACION

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de sus políticas de Gestión y desempeño institucional señaladas en el Decreto 1499 de 2017 insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano como la célula más importante de la estructura de organización y funcionamiento toda entidad pública de cara a obtener los resultados esperados y una satisfacción de la demanda de servicios de los ciudadanos, siendo de obligatorio cumplimiento la formulación y adopción de la Política del Servicio al Ciudadano para la INDERSANTANDER.

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.

La Política del servicio al ciudadano es el documento fundamental para el quehacer de todos los servidores públicos del INDERSANTANDER, incluyendo los funcionarios y contratistas de prestación de servicios.

2. OBJETIVO

Establecer los lineamientos del INDERSANTANDER, necesarios para proveer un servicio al ciudadano con los más altos estándares de calidad, oportunidad y efectividad; esto con la meta de generar canales de comunicación y participación eficaces, y propiciar condiciones de plena confianza y transparencia con la ciudadanía.

3. ALCANCE

La Política de Servicio al Ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios del Instituto, 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.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

Con la formulación de la Política de Servicio al Ciudadano se espera entender 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:

- Total articulación entre sus dependencias.
- Compromiso expreso de la alta dirección.
- 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.
- Acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

4. VIGENCIA

La Política de Servicio al Ciudadano es de obligatoria adopción en el marco de la implementación de MIPG en el INDERSANTANDER, así como la articulación con las demás Políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano:

- Transparencia y acceso a la información pública.
- Racionalización de trámites.
- Rendición de cuentas.
- Participación ciudadana en la gestión.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

5. DIAGNÓSTICO

El INDERSANTANDER, cuenta con la herramienta de autodiagnóstico de la situación actual de la Política de Servicio al Ciudadano, la cual indicó que la entidad debe fortalecer la implementación de dicha política, con el fin de mejorar su desempeño, así como con la calificación del Formulario único de reporte y avance de la gestión- FURAG II en el que tiene alcanzado un cumplimiento del 74,2 respecto a la vigencia 2021.

6. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

El servicio al ciudadano del Instituto se debe enmarcar 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.

7. INSTITUCIONALIDAD

Teniendo en cuenta que es un fin de las instituciones del estado servir a la comunidad de acuerdo a lo consagrado en la Constitución Política de Colombia Art 2, y a su vez en los Artículos 23 y 74 señala que toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución, e igualmente acceder a los documentos que establezca la Ley.

De otro lado, en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño se articularán los esfuerzos, recursos, metodologías y estrategias para asegurar la implementación de la Política. Para ello, el INDERSANTANDER dispone de la atención unificada a través de la ventanilla única integral y designó personal para ofrecer la atención quien debe brindar la atención dentro del horario laboral establecido de Lunes a Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m. y 1:30 p.m. - 5:00 p.m., el responsable de la ventanilla debe realizar de forma permanente la medición del servicio a través del formato **CARACTERIZACIÓN Y ENCUESTA DE USUARIOS VENTANILLA ÚNICA INTEGRAL FOGD15**.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

La Dirección General del Instituto se compromete con el desarrollo e implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

Los Líderes de proceso y sus equipos de trabajo se comprometen a Implementar y adoptar al interior de cada dependencia los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y a realizar la medición del servicio a través de la Encuesta de Satisfacción de usuarios definidas por el Instituto, esta medición debe realizar de forma permanente y/o cada ve que se requiera, y los resultados de medición se deben entregar de forma trimestral al profesional del sistema de gestión de calidad y MIPG.

- Deporte Asociado- Evaluación del Servicio del Evento FODA05.

Link de acceso a Dropbox donde se pueden consultar y descargar el formato institucionalizado:

<https://www.dropbox.com/scl/fi/bm445d44q8ljtnlhliayw/FODA05-01-ENCUESTA-EVALUACION-DEL-SERVICIO-DEL-EVENTO.doc?dl=0&rlkey=7usbfvptpyfmp6obol6o94ih>

Link para la aplicación digital de la encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd-u4tlefMWO4pRSFlx-juiJQh5ms6lXHviBZs6Fil_OFEjfw/viewform?usp=sf_link

- Deporte Estudiantil y Formativo – Encuesta de Satisfacción a Escuelas de Formación Deportiva- FOEF20.

Link de acceso a Dropbox donde se pueden consultar y descargar el formato institucionalizado:

<https://www.dropbox.com/scl/fi/t3w1wmhytjbbxbugp7x6m/FOEF20-02-ENCUESTA-SATISFACCION-A-ESCUELAS-DE-FORMACION.doc?dl=0&rlkey=0n8he7lh1e8gfsz6y0g67ymyi>

Link para la aplicación digital de la encuesta:



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdv0Jj07gwK2CuSftxZw291STszL2GuqdY9gY_jLbK0jOYdDA/viewform?usp=sf_link

- Deporte Social Comunitario – Encuesta de Satisfacción Deporte Social Comunitario FOSC02.

Link de acceso a Dropbox donde se pueden consultar y descargar el formato institucionalizado:

<https://www.dropbox.com/scl/fi/08cb48mj21a1rf186cuz/FOSC02-02-ENCUESTA-DE-SATISFACCION-DEPORTE-SOCIAL-COMUNITARIO.doc?dl=0&rlkey=djwj2uy2z lom8um3tqi6h4s9c>

Link para la aplicación digital de la encuesta:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSebr_ZNpwT7UJiTsimcC5fZ6HeHsida eH1fsIKB6QLQs-BWUg/viewform?usp=sf_link

- Deporte de Alto Rendimiento

Encuesta de Percepción Entrenadores -FOAR28

Link de acceso a Dropbox donde se pueden consultar y descargar el formato institucionalizado:

<https://www.dropbox.com/scl/fi/l759mhhvox3ohz908po2g/FOAR48-01-ENCUESTA-DE-ENTRENADORES.docx?dl=0&rlkey=ewlxrn77qxj2eic4cdnij0ltu>

Link para la aplicación digital de la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSegzGI0-5qI2SLgkCPeO4eKBgQqVFyhSFZUKeFTcDUJ9A7qTw/viewform?usp=sf_link

Encuesta de Satisfacción Delegaciones Deportivas- FOAR27.

Link de acceso a Dropbox donde se pueden consultar y descargar el formato institucionalizado

<https://www.dropbox.com/s/dj2a2zdb0iatrdt/FOAR27-02%20ENCUESTA%20DE%20SATISFACCION%20DELEGACIONES.docx?dl=0>



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISOR: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

Link para la aplicación digital de la encuesta

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeHN-JWqEteoaxdBuk0VJTAbgdwNRCHu5F8oYmtBTLttjqgVg/viewform?usp=sf_link

El profesional del sistema de gestión de calidad procede a realizar informe de medición de forma trimestral y a socializar los resultados a la alta dirección ante la sesión del Comité institucional de gestión y desempeño.

El Funcionario y/o cps de la Ventanilla Única integral como líder de la Política se compromete a:

- Formular y liderar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño resultados del monitoreo efectuado y recomendaciones o propuestas de mejora sobre estos.

MIPG realizara acompañamiento al personal de la ventanilla única integral de forma trimestral, con el fin de apoyar la elaboración y análisis del informe de resultados de atención de los PQRSD para su posterior socialización ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

La oficina de control interno del INDERSANTANDER será la responsable de realizar seguimiento y evaluación a la Política de Servicio al Ciudadano.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

9. ENFOQUE ESTRATEGICO

La Política del servicio al ciudadano se fundamenta en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013, su interacción consta de dos elementos uno: la atención de la ventanilla hacia adentro, y otro la atención de la ventanilla hacia afuera.

9.1 ELEMENTOS ESTRATEGICOS

Los elementos estratégicos del servicio al ciudadano se basan en la aplicación de los siguientes componentes a tener en cuenta por el Instituto en la implementación de la Política del Servicio al Ciudadano:

DE LA VENTANILLA HACIA ADENTRO

INSTITUCIONAL

- Delegación de funciones
- Incorporar recursos en el presupuesto
- Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y la Alta Dirección.
- Políticas con enfoque diferencial

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

- Optimizar los procesos internos para la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias.
- Optimizar los procesos internos para la gestión de los trámites y servicios.
- Reglamento interno (Anónimas, análogas, desistimiento, verbales, registro.
- Informes de PQRSD - oportunidades de mejora.
- Estrategia de comunicación (responsabilidad de los servidores públicos Vs derecho de petición).
- Política de protección de datos personales.
- Carta de trato digno.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

SERVIDORES PUBLICOS

- Establecer un sistema de incentivos para los servidores en relación al servicio prestado al ciudadano.
- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano.

DE LA VENTANILLA HACIA AFUERA

- Espacios físicos – NTC 6047 Vs Ajustes Razonables.
- Accesibilidad páginas web de las entidades.
- Convenios con el Centro de Relevó, INCI e INSOR.
- Sistemas de información (Gestión y Trazabilidad).
- Establecer indicadores.
- Protocolos de servicio al ciudadano en todos los canales (atención especial).
- Implementación de la Ventanilla única.

CUMPLIMIENTO

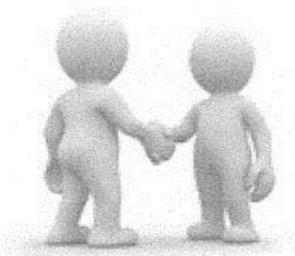
- Caracterizar a los ciudadanos, usuarios y grupos de interés.
- Revisar la pertinencia de la oferta, canales y mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.
- Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido.

CERTIDUMBRE

- Lenguaje claro
- Implementar mecanismos para revisar la consistencia de la información que se entrega al ciudadano a través de los diferentes canales de atención.
- Publicación proactiva de información.
- Autorización, aviso de privacidad.

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

9.2 PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL INDERSANTANDER



El protocolo del servicio al ciudadano del INDERSANTANDER es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano.

Los canales de atención más frecuentemente usados por la entidad son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

9.2.1 VALORES DEL SERVICIO AL CIUDADANO

- **Respeto:** Los seres humanos esperan ser reconocidos y valorados sin que se desconozcan nuestras diferencias.
- **Amabilidad:** Cortés pero también sincero.
- **Confiable:** De la manera prevista en las normas y con resultados certeros.
- **Empático:** El servidor percibe lo que el ciudadano siente y se pone en su lugar.
- **Incluyente:** De calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Oportuno:** En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.
- **Efectivo:** Resuelve lo pedido.

9.2.2 ACTITUD DEL SERVICIO AL CIUDADANO

En este sentido, el servidor público debe:



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

- Anticipar y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

El ciudadano se llevará una buena impresión si el servidor:

- Entiende sus problemas.
- Es respetuoso.
- Lo orienta con claridad y precisión.
- Lo atiende con calidez y agilidad.

Por el contrario, se formará una impresión negativa cuando:

- Lo trata de manera altiva, desinteresada o condescendiente.
- Lo hace esperar innecesariamente o sin ofrecer una explicación por las demoras.
- No tiene la información o el conocimiento necesario para atender su solicitud.

Lenguaje (Comunicación verbal y no verbal)

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias es preciso la práctica de los siguientes ítems:

- Respetuoso, claro y sencillo
- Es importante evitar el uso de términos técnicos y/o legales, así como hacer referencia a procesos internos, o numerales de políticas, memorandos, normas y otros similares.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor,” “Corazón”, etc.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor” o “Señora”.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y
DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí”, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos-clientes, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

Cuando la respuesta a la solicitud es negativa

No siempre se puede dar al ciudadano la respuesta que él espera. Por lo anterior, cuando se niegue una solicitud las cosas deben decirse como son, sin rodeos, pero ofreciendo todas las explicaciones necesarias para que el ciudadano comprenda la razón.

9.2.3 ATENCIÓN DE RECLAMOS

Cuando un servidor público recibe un reclamo, tácitamente está comprometiéndose a hacer todo lo posible para resolver la inconformidad.

9.2.4 ATENCIÓN PRESENCIAL

Este es un canal de atención en el que ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado

La entidad tiene a disposición una ventanilla Única presencial para la atención presencial y preferencial.

9.2.5 ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es aquella que se da prioritariamente a ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja.



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

9.2.6 ATENCIÓN TELEFÓNICA

Por este canal es posible la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano a través de telefonía móvil.

9.2.7 ATENCIÓN VIRTUAL

Este canal integra todos los medios de servicio al ciudadano que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como chat, correo electrónico y redes sociales. Las consideraciones generales para la interacción con el ciudadano a través de redes sociales están establecidas por Gobierno en Línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, en el documento Gestión de la Comunicación en Redes Sociales.

En los casos en los cuales las respuestas incluyan datos personales, ofrecer enviar la respuesta por medios más formales (Habeas data).

9.2.8 REDES SOCIALES

El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico -e individual- como una llamada entrante o un turno de atención. A pesar de que existen maneras de notificarse de los nuevos comentarios, solo son útiles hasta cierto punto porque la cantidad de información - en simultánea- puede volverlas inmanejables. Por esto, se recomienda monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes, gestionar a su vez comentarios de mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Twitter, entre otras).

9.2.9 ATENCIÓN POR CORRESPONDENCIA

Este canal permite a los ciudadanos, por medio de comunicaciones escritas, realizar trámites y solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad y del Estado. Los buzones de sugerencias también hacen parte de este canal.

		INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER		
CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

Buzones de sugerencias

- Revisar periódicamente la disponibilidad de formatos y bolígrafos para escribir.
- De manera mensual se abrirán los buzones.
- Extraer los formatos diligenciados y elaborar una relación.
- Distribuir en las diferentes dependencias, según las directrices de la entidad.
- Dar una respuesta al ciudadano sobre las acciones emprendidas por la entidad debido a su comentario.

El INDERSANTANDER contará con buzones de peticiones quejas, reclamos y sugerencias ubicado estratégicamente tanto en áreas externas e internas de las instalaciones del Instituto, con el fin de direccionar y coordinar un tratamiento oportuno para estas solicitudes.

A continuación, se mencionan los canales de atención dispuestos actualmente por la entidad.



	CANAL	UBICACIÓN / DISPONIBILIDAD
VIRTUAL	Página web	https://indersantander.gov.co/
		24 horas
	Sistema de	https://indersantander.gov.co/pqrs.html



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

	Gestión de pprs- Portal web	
	Correo electrónico	Correo institucional: pqrsindersantander@gmail.com Correo de notificaciones judiciales: juridica@indersantander.gov.co
TELEFÓNICO	Líneas de Servicio al Ciudadano	Telefono: 607-7008570
PRESENCIAL	Ventanilla Única de Radicación	Unidad Deportiva Alfonso López Carrera 30 No. 14-45 Lunes a Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m y 1:30 p.m. - 5:00 p.m.
	Buzones	Unidad Deportiva Alfonso López Lunes a Viernes: 7:30 a.m. - 12:00 m y 1:30 p.m. - 5:00 p.m. Carrera 30 No. 14-45

9.3 DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS Y DE LAS AUTORIDADES

De acuerdo con la Ley 1437 de 2011, Capítulo II, los derechos y deberes de los ciudadanos en su actuación frente a las autoridades, y de las autoridades en la prestación de la atención, son:

Los ciudadanos tienen derecho a:

Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

9.4 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS³

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, es una herramienta que puede ser utilizada por los usuarios: ciudadanos externos e internos de la entidad.

³ Toda entidad debe contar con una oficina de PQRS según el Decreto Nacional 2641 de 2012 reglamentario de la LEY 1474 ART.76 del 2011 2012



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACION Y DEPORTE - INDERSANTANDER

CODIGO: POGD	FECHA: 02/05/2023	ELABORO: Erika Lizeth Ariza Pinto CPS MIPG	REVISO: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera	APROBO: Kelly Paola Restrepo Amaya Directora Comité CIGD
CONTROL: SI	POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO			

9.5 CARTA DE TRATO DIGNO

Con el fin de contar con una interacción directa con la ciudadanía y con el objetivo de garantizar los derechos constitucionales y legales, el INDERSANTANDER se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos los usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con valores, eficiente de calidad y oportuno a través de canales de atención.

La carta de trato digno del INDERSANTANDER estará publicada en la página web del INDERSANTANDER y en espacios visibles al público.

10. PLAN DE ACCIÓN

El plan de acción se encuentra alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC, desde el componente llamado "Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano", cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme con lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018. De esta manera se garantiza su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de las acciones señaladas.

..ANEXOS METODOLOGÍA MIPG DEL INDERSANTANDER\26. PLAN DE ACCIÓN SERVICIO AL CIUDADANO.pdf


KELLY PAOLA RESTREPO AMAYA
DIRECTORA

Elaboró: Erika Lizeth Ariza Pinto- CPS MIPG *eur*
Revisó: Ludwing Ariel Hernández Rodríguez- P.U Área Administrativa y Financiera *WHD*
Aprobó: Comité Institucional de Gestión y Desempeño-CIGD