	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 1 de 9




## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN A GRUPOS DE VALOR

### 1. Objetivo y Alcance

<b>OBJETIVO DEL PROCEDIMIENTO</b>
<p>Identificar las necesidades de información, propuestas de proyectos, iniciativas e ideas, quejas, inquietudes y solicitudes que tengan los diferentes grupos de interés y/o valor del IDER, a través de su interacción con los directivos y asesores del instituto, para contribuir al mejoramiento, fomento y consolidación del deporte, la recreación, la actividad física, el aprovechamiento del tiempo libre y la infraestructura deportiva en el Distrito.</p>
<b>ALCANCE DEL PROCEDIMIENTO</b>
<p>El procedimiento inicia con la solicitud de espacio para una reunión (virtual o presencial) enviada por una persona perteneciente a un grupo de interés y/o valor y recepcionada a través de correo electrónico institucional, redes sociales institucionales, formulario publicado en la web, o vía telefónica, para su registro y programación de conformidad con la agenda de la dirección. Una vez se agenda la reunión, y teniendo en cuenta el tema a tratar, se solicita el acompañamiento de los líderes de procesos que correspondan, y se comunica la fecha y hora asignada tanto al solicitante como al asesor que acompaña y a la oficina de comunicaciones y prensa, enviando el enlace correspondiente en caso de que la reunión sea virtual. El procedimiento termina con la reunión realizada y atendida por los directivos y/o asesores del IDER.</p>

### 2. Glosario




<b>No.</b>	<b>CONCEPTO</b>	<b>SIGNIFICADO</b>
1	Atención al ciudadano	Hace referencia a la interacción con los ciudadanos a través de la orientación y recepción de inquietudes, quejas, solicitudes y sugerencias relacionadas con la gestión institucional.
2	Atención Presencial	Se refiere al encuentro físico entre servidores y grupos de interés y/o valor que usualmente se realiza en la oficina del IDER.
2	Atención Telefónica	Es el mecanismo por el cual se interactúa con el Instituto por medio de las redes telefónica
3	Atención Virtual	Se refiere a los canales de servicios por medio de los cuales las personas solicitan el espacio de reunión, y a los softwares de videollamadas que permite la interacción directa entre los servidores públicos y los grupos de interés y/o valor.
4	Canales de Servicio y/o atención	Son todas aquellas vías o mecanismos en los cuales el ciudadano puede interactuar con la entidad, solucionar sus necesidades, realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación y manifestar todas sus

  	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 2 de 9

No.	CONCEPTO	SIGNIFICADO
		inquietudes. Los canales de atención disponibles para los ciudadanos son atención presencial, atención telefónica y atención virtual (reuniones por Zoom, correo electrónico, redes sociales)
5	Entre tiempo	Estrategia de interacción y atención cercana a la comunidad que incluye el desarrollo de sesiones orientadas a mantener la comunicación con los cartageneros sobre el desarrollo de la gestión institucional y la ejecución de los programas misionales del instituto, recibiendo y analizando las ideas e iniciativas que, de manera propositiva, surgen desde las organizaciones deportivas y recreativas, los deportistas y demás grupos de interés y/ valor.
6	Formulario	Documento digital por medio del cual personas de los grupos de interés y/o valor introducen sus datos de manera estructura para solicitar un espacio de reunión con la dirección y/o asesores.
7	Grupo de Interés	Se refiere a las personas naturales o jurídicas que tiene interés especial en la gestión institucional y los resultados de ésta. Aquí se incluyen: fundaciones, universidades, organismos de control, periodistas, ediles, etc.
8	Grupo de Valor	Se refiere a las personas naturales o jurídicas que constituyen la razón y fin de las acciones, bienes, servicios y prestaciones que ofrece el IDER. Entre estos grupos de valor se incluyen: deportistas, organismos deportivos (clubes, ligas, federaciones), y comunidad en general.
9	Líderes de procesos	Se refiere a los propietarios de los procesos del IDER, es decir, a aquellos directivos y/o asesores que tienen la responsabilidad de desarrollar los objetivos institucionales de conformidad con los proyectos y la planeación estratégica del instituto.

### 3. Siglas




<b>SIGLAS</b>		
No.	Sigla	Descripción
1	DAF	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)
2	DG	Dirección General IDER
3	OAJ	Oficina Asesora de Jurídica
4	IDER	Instituto Distrital de Deporte y Recreación de Cartagena de Indias
5	ASIS	Asistente Dirección

  	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 3 de 9

<b>SIGLAS</b>		
No.	Sigla	Descripción
6	SEC	Secretaria de Dirección
7	DFD	Director (a) de Fomento Deportivo y Recreativo
8	OAI	Oficina Asesora de Infraestructura
9	OAP	Oficina Asesora de Planeación
10	PE-DEP	Profesional Especializado - Área de Deporte
11	PE-REC	Profesional Especializado - Área de Recreación.
12	SIGOB	El Sistema de Información y Gestión para la Gobernabilidad Democrática -SIGOB- es un producto de la oferta corporativa del PNUD para América Latina y el Caribe, y ha sido desarrollado con varias instituciones de la región en el curso de los últimos 17 años bajo la coordinación del Proyecto Regional del mismo nombre. ( <a href="http://sigob.mininterior.gov.co/guiacorrespondencia/INTRODUCCION/Qu%C3%A9_es_el_SIGOB.htm">http://sigob.mininterior.gov.co/guiacorrespondencia/INTRODUCCION/Qu%C3%A9_es_el_SIGOB.htm</a> )  El IDER utiliza el módulo de correspondencia compartido por la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias.
13	COS	Contratista de Oficina de Sistemas
14	COCP	Contratista de Oficina de Comunicaciones y Prensa

#### 4. Marco Normativo




No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCIÓN
1	Constitución Política de Colombia	1991	<b>ARTICULO 2°.</b> 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.

  	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 4 de 9

No.	NORMA / DOCUMENTO	FECHA	DESCRIPCIÓN
2	Decreto 2623	2009	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano
3	Ley 1712	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.
4	Decreto 1166	2016	Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente




## 5. Políticas de Operación

<b>Roles y Responsabilidades</b>		
No.	Funcionario /contratista	Responsabilidad
1	Director(a) General - DG	Como representante legal de la entidad, es el encargado de este procedimiento por lo que le corresponde la interacción y atención cercana a la comunidad y será quien responderá por los indicadores de desempeño de este.
2	Director(a) Administrativo(a) y Financiero(a)	Tener a disposición los sistemas (incluido software de videollamada) y logística para garantizar la atención a los grupos de interés y/o valor por los diferentes canales de servicio. Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo.
3	Jefe Oficina Asesora de Jurídica	Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo.
4	Asistente Dirección	El coordinador del procedimiento será un contratista adscrito a la dirección, quien será responsable por la coordinación del procedimiento y rendirá los informes pertinentes.
5	Secretaria de Dirección	Contratista que tiene dentro de sus obligaciones contractuales la atención a los grupos de interés y/o valor. Será responsable de recepcionar todas las solicitudes recibidas por los diferentes canales de servicios, programar las reuniones de acuerdo con la disponibilidad, gestionando los enlaces cuando se requiera, informar a los solicitantes y convocar los acompañamientos que se requieran. Brindará acompañamiento y seguimiento al desarrollo de cada reunión

  	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 5 de 9

<b>Roles y Responsabilidades</b>		
<b>No.</b>	<b>Funcionario /contratista</b>	<b>Responsabilidad</b>
6	Director (a) de Fomento Deportivo y Recreativo	Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo, en especial aquella relacionadas con las áreas misionales de deporte y recreación.
7	Oficina Asesora de Infraestructura	Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo, en especial aquellas relacionadas con la infraestructura deportiva.
8	Oficina Asesora de Planeación	Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo.
9	Profesional Especializado - Área de Deporte	Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo, en especial aquellas relacionadas con las áreas misionales de deporte.
10	Profesional Especializado - Área de Recreación.	Atenderá/acompañará las solicitudes correspondientes a temas relacionados con las funciones propias de su cargo, en especial aquellas relacionadas con las áreas misionales de deporte.
11	Contratista – Oficina de Sistemas	Brindará apoyo en la creación de los enlaces para las reuniones virtuales y acompañará la realización de la reunión para proveer soporte técnico en caso de requerirse.
12	Contratista – Oficina de Comunicaciones y Prensa	Acompañará el desarrollo de las reuniones virtuales y presenciales de atención con el objetivo de recoger los principales puntos abordados en éstas, para informar los resultados en las redes sociales. Interactúan con los grupos de interés y/o valor en las redes sociales.

<b>Condiciones Generales</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Los grupos de interés y/o valor solicitan un espacio de reunión por diferentes canales de servicios</li> </ul> <p>El procedimiento para la atención de PQRSD en el IDER, tendrá en cuenta la normatividad y directrices de la política de atención al ciudadano, los protocolos establecidos, la circulares y el manual de procesos y procedimientos.</p> <p>El IDER cuenta con los siguientes canales de atención para la recepción de PQRSD: Canal escrito (buzón de sugerencias, correspondencia física); canal virtual (redes sociales, correos electrónicos, página web); Canal presencial (oficinas del IDER), Canal telefónico (líneas telefónicas del IDER).</p>

  	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 6 de 9

### Condiciones Generales

Todos los funcionarios y contratistas del IDER hacen parte y tienen responsabilidad en la gestión de PQRSD, sin embargo, los líderes de cada proceso serán los responsables directos frente al actual procedimiento por lo que tendrán un usuario del sistema SIGOB y su correo electrónico institucional.

Los ciudadanos pueden registrar las PQRSD a través de cualquiera de los canales descritos en este procedimiento y en el punto de correspondencia del Grupo de Gestión Documental en las oficinas del IDER.

Los términos establecidos para dar respuesta a una PQRSD de acuerdo con la Ley 1755 de 2015 básicamente son los siguientes:




- a. Quince (15) días hábiles para dar respuesta a las peticiones generales, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.
- b. Diez (10) días hábiles para contestar peticiones de documentos, solicitudes de información, entrega de certificaciones y responder requerimientos de autoridades. Es importante tener en cuenta que la Ley 1755 de 2015, prevé “si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entiende, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no puede negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes”.
- c. Treinta (30) días para contestar consultas.

Los tiempos de respuesta establecidos por ley para cada tipo de PQRSD, se cuentan a partir del día hábil siguiente a la recepción de éstos en el IDER. El horario ordinario de correspondencia y atención al público es de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., razón por la cual las PQRSD que sean registradas por fuera de este horario, quedan radicadas al siguiente día hábil, y para efectos del plazo de respuesta, los días se contabilizan a partir del siguiente día hábil a la radicación.

Para todas las PQRSD recibidas por cualquier canal, se debe remitir acuse de recibo donde se informe el número de radicación del caso.

## 6. Actividades

### 6.1. RECEPCIÓN DE SOLICITUDES DE REUNIÓN




  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 7 de 9

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO (días)
1	<b>Recibir</b> la solicitud de reunión a través de los diferentes canales de atención/servicio, a saber: correo institucional, SIGOB, vía telefónica, formulario web, redes sociales, WhatsApp. Si la solicitud es recibida por un funcionario y/o contratista diferente al responsable; éstos deben remitir la solicitud de manera oportuna al responsable.	ASIS SEC	Correo electrónico WhatsApp Vía telefónica Formulario web Redes sociales SIGOB	N/A
2	<b>Registro</b> de la solicitud una vez se recibe en la matriz de Entre Tiempo dispuesta para esto, indicando temática a tratar, nombre de participantes a la reunión y sus datos de contacto, y la entidad que representa si aplica.	SEC	Programación de Jornadas de Entre Tiempo	N/A

## 6.2. PROGRAMACIÓN DE LA REUNIÓN

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	<b>Programar</b> fecha y hora de las reuniones en el orden en que se recepcionaron las solicitudes y de conformidad con la disponibilidad en la agenda del director (a) que debe disponer un día a la semana para la atención a grupos de interés y/o valor.	ASIS SEC	Programación de Jornadas de Entre Tiempo	N/A
2	<b>Registrar</b> esta programación en la agenda física del director (a) y en la matriz de Entre Tiempo dispuesta para este fin.	SEC	Agenda de Dirección	N/A
3	<b>Solicitar</b> al contratista enlace de la Oficina de sistemas el enlace del software de videollamadas para las reuniones virtuales.	SEC	Correo electrónico WhatsApp	N/A
4	<b>Crea</b> los enlaces para la fecha y en los horarios indicados. <b>Envía</b> los enlaces creados a la persona responsable de notificar.	COS	Software para videollamadas	N/A




## 6.3. NOTIFICACIÓN DE REUNIÓN ASIGNADA

  	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 8 de 9

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	<b>Notificar</b> a los solicitantes la fecha, hora y modalidad (presencial o virtual) asignadas para la realización de la reunión, enviando el enlace correspondiente en caso de que la reunión sea virtual.	SEC	Correo electrónico WhatsApp Vía telefónica	N/A
2	<b>Notificar</b> la fecha, hora y modalidad (presencial o virtual) a los líderes de procesos que deban acompañar la reunión de conformidad con la temática a tratar, y al contratista de la Oficina de Comunicaciones y Prensa para su asistencia a la reunión, enviando los enlaces correspondientes en caso de que se requiera.	SEC	Correo electrónico WhatsApp Vía telefónica	N/A

#### 6.4. REALIZACIÓN DE LA REUNIÓN

No.	DESCRIPCIÓN DE LA ACCIÓN	RESPONSABLES	REGISTRO	TIEMPO
1	<b>Brindar</b> acompañamiento a los grupos de interés y/o valor para su acceso a la reunión de manera oportuna, de conformidad con la programación realizada.	SEC	N/A	N/A
2	<b>Asistir</b> a la reunión con los grupos de interés y/o valor de conformidad con la programación. <b>Atender</b> las necesidades de información, propuestas de proyectos, iniciativas e ideas, quejas, inquietudes y solicitudes realizadas durante la reunión por parte de los diferentes participantes pertenecientes a los grupos de interés y/o valor.	DAF DG OAJ DFD OAI OAP PE-DEP PE-REC	N/A	N/A
3	<b>Abrir</b> la reunión en el software donde se creó el enlace y que se ha dispuesto para este fin. <b>Brindar</b> acompañamiento y soporte técnico durante el desarrollo de la reunión.	COS	N/A	N/A

  	<b>INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN</b>			
	Proceso:	Direccionamiento Estratégico	Código:	ESDEDPDPT - 02
	Documento:	Procedimiento Atención A Grupos De Valor	Versión:	0.1
	Fecha de aprobación:	05/12/2021	Página	Página 9 de 9

	<b>Realizar</b> registro fotográfico y enviarlo a la oficina de comunicaciones y prensa.			
4	<b>Brindar</b> acompañamiento a la realización de la reunión tomando nota de los principales puntos abordados. <b>Preparar y realizar</b> publicación para las redes sociales sobre el resultado de la jornada de atención a grupos de interés y/o valor, destacando puntos clave.	COCP	Redes sociales	N/A

## 7. Documentos Asociados

Documentos asociados a este procedimiento de gestión Presupuestal

No.	NOMBRE DEL FORMATO O DOCUMENTO	CODIGO
1	Programación de Jornadas de Entre Tiempo	N/A
2	Agenda de Dirección	N/A
3	Formato Web	N/A

## 8. Control de Cambios

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN	APROBADO POR
1	05/12/2021	Emisión del documento	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER

## 9. Aprobación

Elaborado	Verificado	Aprobado
Kimberly Marín Verhelst Contratista – Dirección General	Líder de proceso	Viviana Londoño Moreno Representante legal IDER