

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C IDER Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Planeación	Código:	ESPLOFPPO - 01
		Documento:	Política Servicio al Ciudadano IDER	Versión:	1.0
Fecha de aprobación:	09/12/2024	Página	Página 1 de 6		

POLÍTICA SERVICIO AL CIUDADANO IDER

1- INTRODUCCION

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 permiten llevar a cabo todas las actividades plasmadas en la planeación institucional en el caso del IDER el plan de acción institucional alineado al plan de desarrollo distrital CARTAGENA CIUDAD DE DERECHOS, en el marco de los valores del servicio público.

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 IDER:

- ✓ Cuando consulta información pública
- ✓ Cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad
- ✓ Cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas
- ✓ Cuando participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o colabora en la solución de problemas de lo público.



La relación entre el Estado y los ciudadanos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) se define a través de políticas que buscan garantizar el acceso a los derechos de los ciudadanos. Estas políticas incluyen:

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Planeación	Código:	ESPLOFPPO - 01
	Documento:	Política Servicio al Ciudadano IDER	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	09/12/2024	Página	Página 2 de 6

- ✓ Transparencia y acceso a la información pública
- ✓ Servicio a los ciudadanos
- ✓ Participación ciudadana en la gestión pública
- ✓ Racionalización, simplificación y estandarización de trámites

Teniendo en cuenta lo anteriormente expuesto, 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.

2- PRINCIPIOS

Esta política adopta los siguientes principios:

- ✓ **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 con 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.

3- OBJETIVO GENERAL.

La política de atención al ciudadano del IDER asegura a los ciudadanos el derecho a acceder de manera efectiva y oportuna a todos los servicios y trámites de la entidad, basándose en los principios de: **Lenguaje claro, Eficiencia, Transparencia, Trato Digno y Humano, Vocación de servicio, Excelencia, Corresponsabilidad y Participación.**

4- OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Optimizar los procedimientos internos del IDER con el fin de atender con prontitud, eficiencia y calidad las solicitudes y servicios requeridos por los ciudadanos.

 <p>Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias</p> 	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Planeación	Código:	ESPLOFPPO - 01
	Documento:	Política Servicio al Ciudadano IDER	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	09/12/2024	Página	Página 3 de 6

- ✓ 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.
- ✓ 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.
- ✓ Articular la implementación de la política de Servicio al Ciudadano para mejorar la relación de la administración con el ciudadano.
- ✓ Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la política de atención al ciudadano que permita medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.

5- MARCO JURIDICO

- ✓ Constitución Política artículo 2: Toda persona tiene todos los derechos y libertades proclamados en la Declaración, sin distinción alguna de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento o cualquier otra condición.
- ✓ Decreto ley 2150 de 1995: Por el cual se suprimen 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.
- ✓ 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.
- ✓ Ley 2052: por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan función.
- ✓ Decreto 1499 de 2017: Modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, cuyo objeto es dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos.
- ✓ 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. Ley Estatutaria 1618 de 2013. Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
- ✓ Ley 1755 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- ✓ CONPES 3785 de 2013. Política nacional de eficiencia administrativa al servicio del ciudadano y concepto favorable a la nación para contratar un empréstito externo con la

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Planeación	Código:	ESPLOFPPO - 01
	Documento:	Política Servicio al Ciudadano IDER	Versión:	1.0
	Fecha de aprobación:	09/12/2024	Página	Página 4 de 6

banca multilateral hasta por la suma de USD 20 millones destinado a financiar el proyecto de eficiencia al servicio del ciudadano.

6- FASES DE LA POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación, se presenta el ciclo que relaciona las fases mediante las cuales se desarrolla esta Política de Servicio al Ciudadano **EN EL INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACION IDER**, de acuerdo con 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.

Se darán las siguientes frases: Planeación, implementación y evaluación.



Planeación: Con esta primera fase, se busca que la Política de Atención al Ciudadano del IDER, defina sus lineamientos de acuerdo con la orientación estratégica de la Entidad, en articulación con su Política de Planeación Institucional y su Plan Estratégico, 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 permita conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto al servicio recibido. información actualizada con la participación de las dependencias misionales y las de apoyo a la gestión.

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.

Implementación: Para implementar la Política de Servicio al Ciudadano en el IDER, 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 establecidos.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
	Proceso:	Planeación	Código:	ESPLOFPPO - 01
	Documento:	Política Servicio al Ciudadano IDER	Versión:	1.0
Fecha de aprobación:	09/12/2024	Página	Página 5 de 6	

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 la entidad, 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.

El equipo de servidores, contratistas y colaboradores que desarrolla labores de relacionamiento con la ciudadanía en el instituto a través de los diferentes canales, son el puente entre la comunidad y administración pública y quienes facilitan o hacen posible el acceso a los derechos y al cumplimiento de los deberes de la ciudadanía. Así mismo, ellos representan y generan una percepción en la ciudadanía sobre la eficiencia de las Entidades. Este talento humano a cargo de brindar servicio a la ciudadanía dado el impacto de su gestión, deben contar con una serie de habilidades, aptitudes y competencias dirigidas a cumplir con el principal objetivo de la Administración Pública, "Servir a la comunidad". Competencias para el servicio al ciudadano.

Para ello, se debe aplicar un protocolo de servicio que incluya pautas de comportamiento y asistencia para los servidores públicos. Algunos aspectos que se pueden considerar en el protocolo son:

- ✓ Ser amable, cortés y sincero
- ✓ Ser empático y ponerse en el lugar del usuario
- ✓ Ser incluyente y ofrecer un servicio de calidad para todos
- ✓ Generar empatía con el ciudadano desde el primer contacto
- ✓ Verificar, analizar y solucionar la solicitud del ciudadano
- ✓ Despejar dudas adicionales e invitar al ciudadano a responder una encuesta de satisfacción

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.

Algunos aspectos para considerar en la administración de los canales de atención son:

- ✓ Ofrecer soporte en varios canales de servicio al cliente.
- ✓ Anticipar y administrar el volumen de los canales.
- ✓ Contratar personal para nuevos canales.
- ✓ Administrar las trayectorias de derivación por canal.
- ✓ Medir el éxito de los nuevos canales.

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.

 Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias	 Cartagena de Indias D.T y C IDEP Instituto Distrital de Deporte y Recreación	INSTITUTO DISTRITAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN			
		Proceso:	Planeación	Código:	ESPLOFPPO - 01
		Documento:	Política Servicio al Ciudadano IDER	Versión:	1.0
Fecha de aprobación:	09/12/2024	Página	Página 6 de 6		

En este sentido se debe: En primer lugar, la priorización de trámites aplicando criterios diferenciadores que complementan los contemplados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).

En segundo lugar, la racionalización a través de herramientas para el diagnóstico y planeación de las acciones de mejora en los procesos y procedimientos para la efectiva gestión de los trámites.

Evaluación: Para evaluar la Política de Servicio al Ciudadano 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. Se deben tener en cuenta los resultados del FURAG e implementar planes acción.

La evaluación de la política de servicio al ciudadano se realiza para medir la gestión de la entidad en la atención a los ciudadanos.

La evaluación puede incluir:

- ✓ Revisar la respuesta de la entidad a las peticiones de los ciudadanos
- ✓ Verificar que se cumplan los términos legales para responder
- ✓ Analizar la claridad de la información que se entrega a los usuarios
- ✓ Medir los tiempos de espera para ser atendido
- ✓ Medir el tiempo de atención
- ✓ Medir la cantidad de personas atendidas
- ✓ Verificar el cumplimiento de los requisitos de accesibilidad
- ✓ Verificar la disponibilidad de los canales

Esta política se publicará y estará disponible para su consulta.