

**Política  
institucional** DE

**Servicio al  
Ciudadano**



**Deporte**



# Contenido

## **1. Objetivo**

## **2. Alcance**

## **3. Glosario**

## **4. Consideraciones Básicas**

### 4.1 Justificación

### 4.2 Marco Normativo

#### 4.2.1 Normativa Nacional

#### 4.2.2 Normativa Interna

### 4.3 Alineación Estratégica de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano

#### 4.3.1 Plan Nacional de Desarrollo

#### 4.3.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG):

#### 4.3.3 Plan Estratégico Institucional

#### 4.3.4 Plan de Acción Institucional

#### 4.3.5 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o el que haga sus veces

## **5. Valores y principios de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano**

### 5.1 Valores

### 5.2 Principios

## **6. Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte - Declaración**

### 6.1 Líneas Estratégicas Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte

#### 6.1.1 Línea Estratégica: Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio

- 6.1.2 Línea Estratégica: Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano
- 6.1.3 Línea Estratégica: Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a entidad, con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública
- 6.1.4 Línea Estratégica: Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte
- 6.1.5 Línea Estratégica: Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el ministerio
- 6.1.6 Línea Estratégica: Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte
- 6.1.7 Línea Estratégica: Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano
- 6.1.8 Línea Estratégica: Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte
- 6.1.9 Línea Estratégica: Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía
- 6.1.10 Línea Estratégica: Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad
- 6.2 Roles y responsables de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano
  - 6.2.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño
  - 6.2.2 Alta Dirección
  - 6.2.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo
  - 6.2.4 GIT Servicio Integral al Ciudadano o quien haga sus veces

## **7. Instrumentos asociados**

# Objetivo

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte tiene como propósito definir lineamientos generales que permitan el desarrollo de los principios que enmarcan el servicio, para que sea de calidad, efectivo, confiable, transparente y participativo, y que facilite la garantía de los derechos ciudadanos en todos los escenarios de relacionamiento con la entidad.

El Ministerio del Deporte, al ser un establecimiento público de orden nacional, cuyo objetivo es formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes, programas y proyectos en materia de deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física, tiene la responsabilidad de garantizar el adecuado acceso a sus servicios y mejorar la confianza en el Estado con relación a los temas de su competencia.

Mediante el presente documento, se expresa el compromiso del Ministerio del Deporte con la ciudadanía, fortaleciendo la reivindicación de la relación entre la entidad y las personas que requieren los

# Alcance

servicios de esta, así como de los grupos de interés en general.

Por su naturaleza, esta política es transversal para todas las dependencias y grupos internos de trabajo del Ministerio del Deporte y articula las políticas estatales relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía con las estrategias, planes, procesos y procedimientos internos con miras a facilitar la interacción de las personas con la entidad, incrementar la confianza en el Estado, garantizar la efectividad en la prestación de los servicios misionales y de apoyo, con enfoque diferencial, mejorando la satisfacción de la ciudadanía.

# Glosario

1

## Accesibilidad universal:

Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad, y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño para todos y se entiende

2

## Ciudadano/a:

Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.

3

## Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión (FURAG):

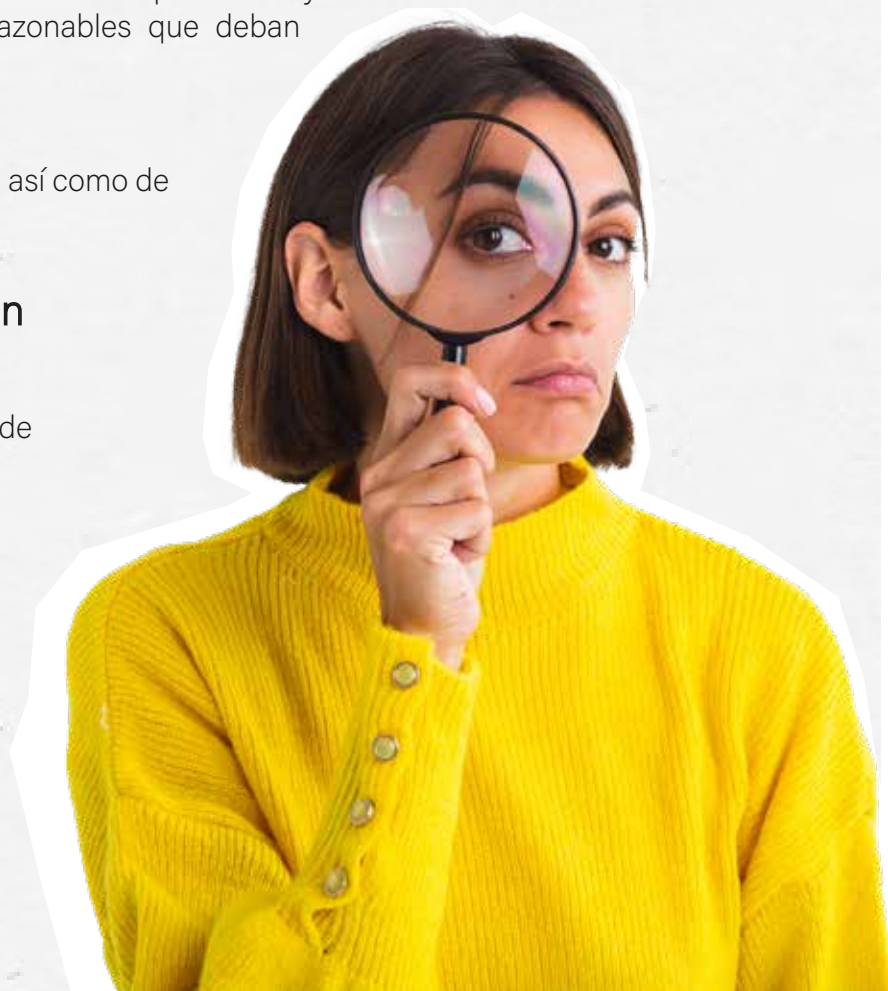
Es una herramienta que le permite al Departamento Administrativo de Función Pública recopilar información de las entidades del orden nacional y territorial, relacionada con los resultados institucionales y sectoriales frente a las políticas del desarrollo administrativo.

4

## Caracterización de ciudadanos:

Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios, con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos,

4



procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

5

### Grupos de interés

Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

6

### Grupos de Valor

Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

7

### Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos, 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.

8

### Monitoreo

Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.



9

## Participación ciudadana

Constituye el derecho - obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello. (Ver rendición de cuentas, transparencia, audiencia pública, control social, veeduría).

10

## Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC

Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

11

## Racionalización de trámites

Acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

12

## Rendición de cuentas

Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

13

## Seguimiento

Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.



14

## Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA)

Conjunto de actividades que buscan valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

15

## Servicio al ciudadano

Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

16

## Sistema Único de Información de Trámites SUIT

Instrumento de acceso a la información de los trámites y servicios (OPA) del Estado colombiano y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1º de la Ley 962 de 2005.



# iv. Consideraciones Básicas

## 4.1 Justificación

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y su apuesta para el fortalecimiento, desarrollo y promoción de las políticas de gestión y desempeño institucional, entre las que podemos encontrar las relacionadas con el servicio al ciudadano, como son la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas; se hace necesario para la institución contar con una política institucional como punto articulador de los criterios y herramientas al servicio de la ciudadanía en el Ministerio del Deporte.

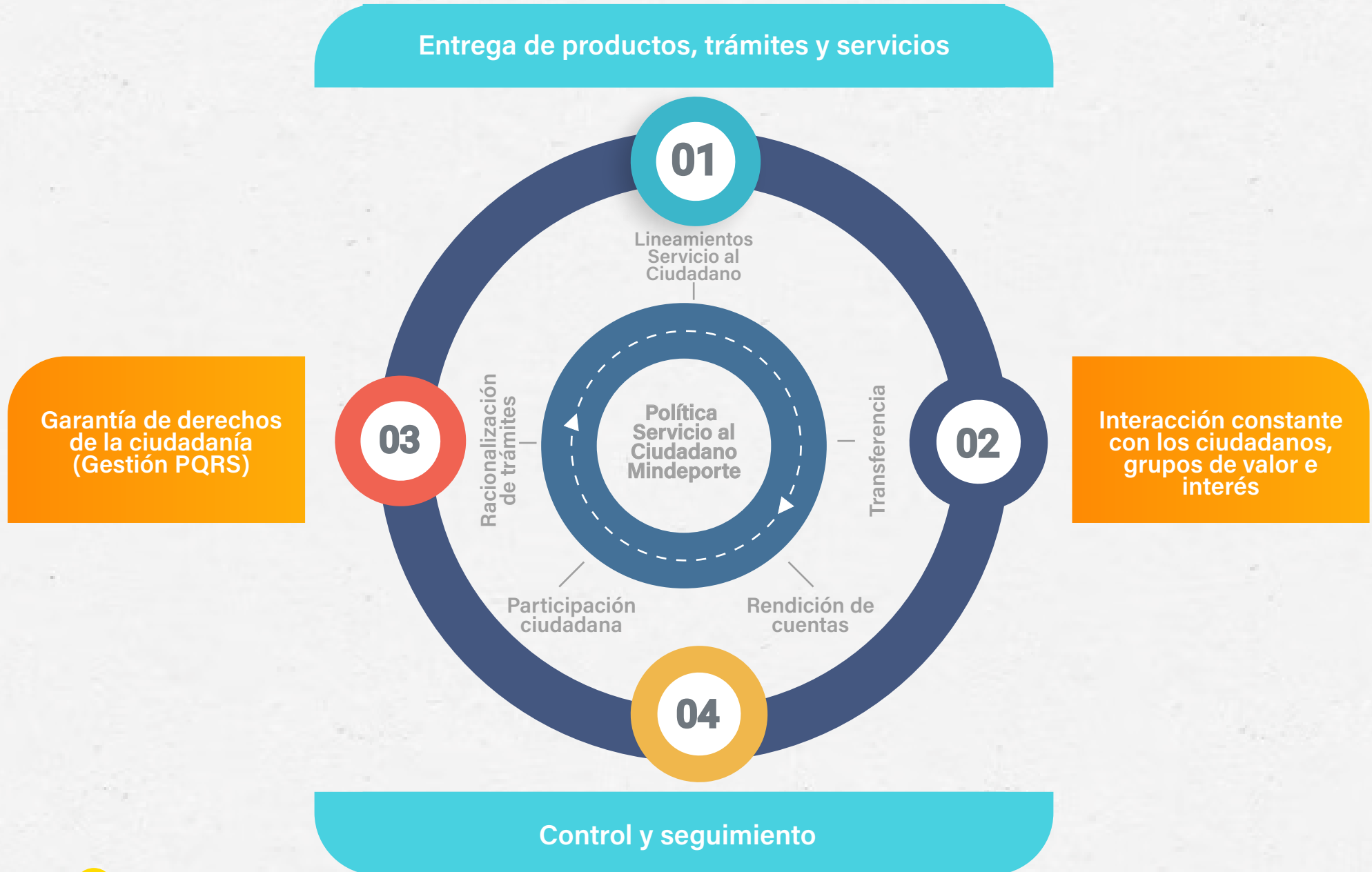
Es necesario contar con un documento institucional mediante el cual consolidar, interrelacionar y alinear los requerimientos de las políticas asociadas al ciclo del servicio a las personas, generando un único punto de encuentro para el control y seguimiento de

herramientas en el marco de la gestión pública y del servicio en el Ministerio del Deporte.

Es así como, con la aplicación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la entidad buscará promover una constante y fluida interacción con las personas, grupos de valor e interés de manera transparente, participativa e integral, con el fin de facilitar la garantía de sus derechos, a través del acercamiento y entrega efectiva de productos, trámites y servicios e información de su interés.

Además de ello, la Política orientará la relación Mindeporte - ciudadano, mediante la generación de estrategias que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de servicio y así consolidar un modelo de atención integral con enfoque diferencial e inclusivo.

Diagrama 1. Política Institucional de Servicio al Ciudadano de Mindeporte



## 4.2 Marco Normativo

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constituciones y legales que regulan el servicio al ciudadano, cuya finalidad es generar una cultura de servicio integral al ciudadano y dar cumplimiento a las disposiciones normativas y legales en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio.

### 4.2.1 Normativa Nacional

**Tabla 1. Normativa Nacional**

Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Constitución Política de Colombia		1991	Artículos. 1,2,3,13,20,23,40,49,52,74,79,88,103,104,209.
Ley	22	1981	Por medio de la cual se aprueba "La Convención Internacional sobre la Eliminación de todas las formas de Discriminación Racial", adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas en Resolución 2106 de 1965.
Ley	21	1991	Por medio de la cual se aprueba el Convenio número 169 sobre pueblos indígenas y tribales en países independientes, adoptado por la 76a. reunión de la Conferencia General de la O.I.T., Ginebra 1989 El convenio 169 de la OIT establece la necesidad de consultar a las comunidades étnicas.
Ley	70	1993	La cual tiene por objeto reconocer a las comunidades negras y establecer mecanismos para la protección de la identidad cultural y de los derechos de las comunidades negras de Colombia como grupo étnico, y el fomento de su desarrollo económico y social, con el fin de garantizar que estas comunidades obtengan condiciones reales de igualdad de oportunidades frente al resto de la sociedad colombiana.

Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Ley	190	1994	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
Ley	134	1994	(Ley estatutaria) por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley	489	1998	Establece que la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política.
Ley	762	2002	"Convención Interamericana para la Eliminación de todas las Formas de Discriminación contra las Personas con Discapacidad"
Ley	962	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.
Ley	1098	2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley	1266	2008	Por la cual se dictan disposiciones generales de hábeas data y se regula el manejo de la información contenida en bases de datos personales, en especial la financiera, crediticia, comercial, de servicios y la proveniente de terceros países y se dictan otras disposiciones.
Ley	1341	2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC y establece la protección al usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la sociedad de la información.
Ley	1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006.
Ley	1437	2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos.

Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Ley	2074	2011	Establece que, en toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
Ley	2048	2011	Por la cual se dictan medidas de atención, asistencia y reparación integral a las víctimas del conflicto armado interno y se dictan otras disposiciones
Ley	1581	2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Desarrolla el derecho constitucional que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos o archivos; así como el derecho a la información consagrado en el artículo 20 de la misma.
Ley	1622	2013	Por la cual se establecer el marco institucional para garantizar a todos los y las jóvenes el ejercicio pleno de la ciudadanía juvenil en los ámbitos, civil o personal, social y público, el goce efectivo de los derechos reconocidos en el ordenamiento jurídico interno
Ley	1618	2013	Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad.
Ley	1712	2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley	1755	2015	Regula el Derecho Fundamental de Petición por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma, sustituyendo un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
Ley Estatutaria	1757	2015	Promueve, protege y garantiza modalidades del derecho a participar en la vida política, administrativa, económica, social y cultural y, así mismo, a controlar el poder político, mediante los mecanismos de participación ciudadana.



Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Ley	1955	2019	Las entidades territoriales podrán definir estrategias de ciudades y territorios inteligentes, para lo cual deberán incorporar los lineamientos técnicos en el componente de transformación digital que elabore el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Gobierno Digital, como Política de Gestión y Desempeño institucional.
Ley	2052	2020	Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial, y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
Ley	2016	2020	Por la cual se adopta el Código de Integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
Decreto	2623	2009	Crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la administración al servicio del ciudadano.
Decreto	2957	2010	Por el cual se expide un marco normativo para la protección integral de los derechos del grupo étnico ROM o Gitano.
Decreto	019	2012	Tiene finalidad proteger y garantizar la efectividad de los derechos de las personas naturales y jurídicas ante las autoridades y facilitar las relaciones de los particulares con la administración pública de conformidad con los principios y reglas previstos en la Constitución Política y la Ley.
Decreto	1499	2017	Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015-MIPG.
Decreto	762	2018	Por el cual se adopta la Política Pública para la garantía del ejercicio efectivo de los derechos de las personas que hacen parte de los sectores sociales LGBTI y de personas con orientaciones sexuales e identidades de género diversas.

Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Decreto	2106	2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública.
CONPES	3639	2010	Por el cual se adopta la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social para Colombia.
CONPES	166	2013	Por el cual se adopta la Política Pública Nacional de Discapacidad e Inclusión Social para Colombia.
CONPES	161	2013	Política Pública Nacional de Equidad de Género para las mujeres y el Plan Integral para garantizar a las mujeres una Vida Libre de Violencias.
CONPES	3585	2013	Propende mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las entidades de la Rama Ejecutiva del orden nacional y sus capacidades para atender oportuna y con calidad los requerimientos de información, el acceso a la información, a los trámites y servicios de la Rama Ejecutiva de la Administración por parte de los ciudadanos.
Resolución	667	2018	Mediante la cual se adopta el catálogo de competencias funcionales para las áreas o procesos transversales de las entidades públicas.
Resolución	1519	2020	Resolución del MinTIC: Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital y datos abiertos.
Norma Técnica Colombiana NTC 5854 de 2011			ACCESIBILIDAD A PÁGINAS WEB. Establece los requisitos de accesibilidad que se deben implementar en las páginas web en los niveles de conformidad A, AA y AAA.
Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013			ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS. Establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones

Fuente: Elaboración Servicio Integral al Ciudadano, 2023

## 4.2.2 Normativa Interna

Tabla 2. Normativa Interna

Tipo de norma	Número	Año	Descripción
Ley	1967	2019	Por la cual se transforma el Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre (Coldeportes) en el Ministerio del Deporte.
Decreto	1670	2019	Por la cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte.
Resolución	00163	2018	Se implementa el sistema de atención al ciudadano en el Instituto Colombiano del Deporte Coldeportes.
Resolución	1355	2012	Se estableció bajo la denominación Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano.
Resolución	782	2013	Se establecen los grupos internos de trabajo del departamento administrativo del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre-Coldeportes y sus funciones.
Resolución	2359	2019	Por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Deporte y se asignan sus funciones, conformándose el GIT Servicio Integral al Ciudadano, cuyo principal objetivo, entre otros, es el de liderar el desarrollo de las estrategias e instrumentos institucionales para garantizar la prestación de un servicio integral al ciudadano como garantía de sus derechos fundamentales y hacer el seguimiento a las mismas, de conformidad con los lineamientos y directrices del Gobierno Nacional y del Ministerio, fortalecer los canales de atención al ciudadano en la entidad, acercar este ministerio a la ciudadanía y coordinar la adopción e implementación de estrategias para incrementar la confianza en el Estado y mejorar la relación entre el ciudadano y la administración pública.
Resolución	000837	2023	Por medio de la cual se modifica Resolución No. 000330 de febrero 25 de 2020, "Por medio de la cual se integra y se establece el reglamento de funcionamiento del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del Ministerio del Deporte»

Fuente: Elaboración Servicio Integral al Ciudadano, 2023



## 4.3 Alineación Estratégica de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano:

### 4.3.1 Plan Nacional de Desarrollo:

Ley 274 de 2023, por la cual se expide Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. "Colombia potencia mundial de la vida"

El Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia potencia mundial de la vida" se constituye en una propuesta para sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestro relacionamiento con el ambiente y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza. Este proceso debe desembocar en la paz total, entendida como la búsqueda de una oportunidad para que

**#ELPlan  
DeLaGente**

Plan Nacional de  
Desarrollo 2022-2026

todos podamos vivir una vida digna, basada en la justicia; es decir, en una cultura de la paz que reconoce el valor excelso de la vida en todas sus formas y que garantiza el cuidado de la casa común.

Conforme a lo anterior, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano pretende aportar en la construcción de un diálogo nacional con las comunidades, los territorios y los sectores que convergen en torno al tema del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, desde la promoción de la participación ciudadana y la adecuación de la oferta institucional con la inclusión de las poblaciones étnicas, personas con discapacidad, mujeres, población LGBTI, entre otras.

Por ende, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano aporta en el cumplimiento de los puntos anteriores, en la medida que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, en cada momento de verdad del ciclo de servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Ministerio del Deporte para el relacionamiento con sus grupos de valor.

## ***4.3.2 Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)***

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión institucional, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor.

Este modelo está compuesto por 7 dimensiones y 19 políticas, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial, y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG.

Desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado con el ciudadano, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión ha plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, el enfoque de Estado abierto, con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas

mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado.

Dentro del MIPG se tienen contempladas políticas específicas para el buen ejercicio del relacionamiento con la ciudadanía. Estas políticas son: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y servicio al ciudadano, como política transversal a todas las anteriores.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento institucional mediante el cual consolidar, interrelacionar y alinear los requerimientos de las políticas asociadas al ciclo del servicio a las personas, generando un único punto de encuentro para el control y seguimiento de herramientas en el marco de la gestión pública y del servicio en el Ministerio del Deporte.



### 4.3.3 Plan Estratégico Institucional:



De acuerdo con la Ley 152 de 1994, las entidades del Gobierno Nacional deben elaborar -con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo- el plan estratégico sectorial y los planes de acción anuales. El Plan Estratégico Sectorial del Deporte, Recreación y Actividad Física tiene como propósito central identificar la situación actual del sector y trazar las principales líneas de política pública derivadas del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 “Colombia, potencia mundial de la vida”. Líneas de política que permitan materializar el derecho de la población colombiana al disfrute de todas las oportunidades que el Estado y la sociedad le brinden para realizar las prácticas deportivas, recreativas y de actividad física que satisfagan sus intereses y necesidades.

Se hace necesario que en la planeación institucional se incluya el relacionamiento con la ciudadanía como tema estratégico, teniendo en cuenta, entre otros, el siguiente argumento: “El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades, lo que posiciona este tema como estratégico en la gestión pública, es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado. La creación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que actualmente se desarrollan en las diferentes áreas de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos.”

### ***4.3.4 Plan de Acción Institucional:***

El plan de acción del Ministerio del Deporte prioriza las iniciativas más importantes en temas relacionados con el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre para cumplir con objetivos y metas anuales. De esta manera, el plan de acción institucional se constituye en una guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a

cabo un plan, programa o proyecto al interior de la entidad.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento que orientará las acciones que el ministerio incorpore en la formulación y ejecución del plan de acción asociadas al relacionamiento con la ciudadanía.

### ***4.3.5 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o el que haga sus veces:***

Dicho documento fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento que orientará las acciones que el ministerio incorpore en la formulación y ejecución de los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para cada vigencia o el documento que lo reemplace.



# V. Valores y principios

---

de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano



De acuerdo con la Ley 2016 del 27 de febrero de 2020, por la cual se adopta la política de Integridad del Servicio Público Colombiano, el Ministerio del Deporte ha generado el documento denominado: "Código de Integridad", el cual busca generar un cambio comportamental en el que se fomente una cultura integral en las actuaciones diarias de los servidores públicos y colaboradores que implican cambios en sus actitudes, valores, creencias y comportamientos para la mejora en la percepción que tiene la ciudadanía sobre la labor de las entidades en Colombia.

Es por ello que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte, adopta estos valores y principios como sus atributos y así propender por generar un cambio comportamental en cada miembro de la institución, para construir una cultura integral en las actuaciones diarias, que implican tener una alta capacidad de autoobservación para que cada ser humano, desde un nivel de conciencia colectiva, trabaje en mejorar estos valores en cada uno de sus comportamientos y, como consecuencia de este ejercicio, el ambiente laboral será un entorno que inspire a mejorar el servicio al ciudadano.

**Diagrama 2. Atributos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de Mindeporte**



Fuente: Elaboración Servicio Integral al Ciudadano, 2023



## 5.1 Valores:

Para la presente política se acogen los siguientes valores:

**Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

**Respeto:** Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición. No actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente en ninguna circunstancia.

**Compromiso:** Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y colaborador, y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a el cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Tolerancia:** Respetar las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las mías.

**Solidaridad:** Ayudar desinteresadamente a las personas, con el fin de reducir esfuerzos y maximizar beneficios.

**Empatía:** Capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás; ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la propia y, desde allí, poder servir al otro desde su necesidad.



## 5.2 Principios

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia:

1

**Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con el Ministerio del Deporte, fomentando la autogestión a través de la digitalización de los trámites y servicios; enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prioridad las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.

2

**Calidad de la información:** Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por la entidad como sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos y contenidos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta el procedimiento de recepción, trámite y gestión de las peticiones.

3

**Efectividad:** Parámetro consistente en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas



4

**Facilitación:** En virtud de este principio, los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio del derecho a la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

5

**Inclusión:** Parámetro que permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad.

6

**Información confiable:** Garantía que debe brindar la entidad para que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

7

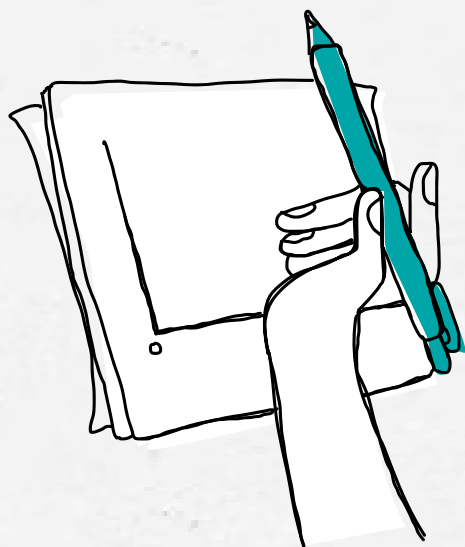
**Oportunidad:** Capacidad de respuesta que mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano en relación con la prestación de un servicio o la expedición de una respuesta en el término establecido y en el momento requerido.

8

**Participación:** Es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, con relación a la toma de decisiones que la afecten.

9

**Transparencia:** Puesta a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, de la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley.



# vi Política Institucional

## de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte

### *Declaración Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte*

El Ministerio del Deporte se compromete con la apropiación de una cultura de servicio mediante la cual se logre el desarrollo de los cuatro escenarios de relacionamiento de la ciudadanía a saber: i) cuando consulta información pública; ii) cuando hace trámites o accede a la oferta institucional de la entidad; iii) cuando hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas y iv) cuando participa en la gestión. Lo anterior en el marco del desarrollo de las políticas y los programas de la entidad en materia del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la actividad física y que buscan promover el bienestar y la calidad de vida de la ciudadanía, como también contribuir a la salud pública, a la educación, a la cultura, a la cohesión social, a la conciencia nacional y a las relaciones internacionales.

El Ministerio del Deporte reconoce el Servicio al Ciudadano como un tema estratégico, incorpora en su quehacer valores, principios, atributos, procesos y procedimientos de buen servicio, fomenta la cualificación de su equipo humano, pone a la disposición de la ciudadanía distintos canales y mecanismos de interacción haciendo uso de los desarrollos tecnológicos existentes, promueve el lenguaje claro, las buenas prácticas generando certeza y confianza en la ciudadanía, al desarrollar procesos de promoción de la participación ciudadana y del servicio al ciudadano de manera incluyente, diferencial, transparente, constructiva, eficaz, organizada y empática.

La política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte tendrá como propósito establecer las líneas estratégicas que darán soporte y desarrollo a los lineamientos, proceso, procedimientos, estrategias y pautas para unificar la forma de responder y satisfacer las necesidades de atención, información, participación, accesibilidad y comunicación de los grupos de valor, buscando mejorar la interacción y percepción de los ciudadanos y estableciendo una relación de confianza entre la ciudadanía y la entidad.

## 6.1 Líneas Estratégicas

Para el desarrollo del quehacer del Ministerio del Deporte en torno al relacionamiento con la ciudadanía la Política Institucional del Servicio al Ciudadano, se contemplan 10 líneas que son guía y marco de referencia para la implementación de estrategias que, a su vez, y alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, integran los lineamientos de política que permiten que la entidad implemente acciones para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

Cada una de las líneas estratégicas contempla lo siguiente:

### **6.1.1 Línea Estratégica: Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en el Ministerio**

El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades, lo que posiciona este tema como estratégico en la entidad. Es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado.

La creación de la dependencia u oficina de relacionamiento con la ciudadanía centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos.

También es necesario identificar las formas de relacionamiento interno y externo, y establecer la articulación y fortalecimiento de los procesos y procedimientos con el quehacer de las dependencias de la entidad para así diseñar o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor.

Con la ejecución de las actividades que le apuntan a esta línea estratégica, se aporta al cumplimiento del

objeto misional de la entidad, se facilita el acceso al goce efectivo de los derechos de los ciudadanos mediante la puesta en marcha de más y mejores canales de atención, con trámites más sencillos que mitigan riesgos de corrupción, con la mejora de la prestación de los servicios de la entidad, se fortalece la incidencia ciudadana en el ciclo de la gestión institucional, y la participación efectiva en los ejercicios de rendición de cuentas.

### ***6.1.2 Línea Estratégica: Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, de la vigencia para todas las políticas de relacionamiento ciudadano.***

Para atender de manera oportuna y bajo atributos de calidad las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es importante identificar las particularidades, atributos, expectativas y preferencias de estos y, a partir de allí, adecuar la oferta institucional, mejorar los canales de atención, adecuar e implementar los planes, programas y proyectos del sector deporte, y diseñar las estrategias de rendición de cuentas y de comunicaciones e información de la entidad.

La caracterización es un ejercicio anual y permanente

que refleja los datos cuantitativos y cualitativos de las personas naturales y jurídicas que interactúan con el Ministerio del Deporte. A partir del análisis de la información procesada, es posible clasificar y asociar los grupos de valor con características similares. Además, en el desarrollo de los ejercicios se deben tener en cuenta las particularidades de las poblaciones con características como ciclo vital, género, etnia, discapacidad, entre otros, desde la perspectiva de análisis de enfoque diferencial e interseccional.



**6.1.3 Línea Estratégica: Liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a entidad, con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública.**

Para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, es necesario que la entidad establezca acciones afirmativas, tecnológicas y modernas para la recepción, trámite y seguimiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias solicitadas por la ciudadanía, que permitan garantizar derechos, prestar un mejor servicio, reducir costos, elevar la imagen institucional y generar conciencia de lo que preocupa a los distintos grupos de interés, con el fin de mejorar el canal de comunicación y apuntar hacia la excelencia operativa.

**6.1.4 Línea Estratégica: Definir los lineamientos y liderar la implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte.**

La participación ciudadana, como derecho fundamental, está consagrada en la Constitución Política de Colombia y se convierte en uno de los elementos centrales para la construcción de una sociedad democrática. Por ende, el Ministerio del Deporte busca definir y adecuar escenarios de participación que permitan a los ciudadanos el ejercicio efectivo de este derecho, cumpliendo así el mandato constitucional. Esto genera una doble función con miras a la construcción de una sociedad democrática. Como derecho, posibilita la influencia en la toma de decisiones que los afecten y, a su vez, actúa como deber, dado que genera la responsabilidad de participar activamente en las diversas instancias y actividades de elaboración de normativa, elaboración de diagnósticos, planeación, formulación y ejecución de políticas, programas y proyectos, así como para la rendición de cuentas, la racionalización de trámites y la promoción del control social que sean habilitadas por la entidad.



### **6.1.5 Línea Estratégica: Fortalecer la transparencia y el acceso a la información en el Ministerio del Deporte.**

El propósito de esta línea estratégica es garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, divulgando activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

El Ministerio del Deporte busca, entonces, velar por un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de la entidad, así como de la información externa; esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información con el fin de promover una cultura de transparencia, a través de una divulgación proactiva de la información de manera oportuna y con altos criterios de accesibilidad.

### **6.1.6 Línea Estratégica: Promover la racionalización de trámites en el Ministerio del Deporte.**

Esta línea estratégica tiene como propósito reducir los costos de transacción en la interacción de los ciudadanos con el Estado, a través de la racionalización, simplificación y automatización de los trámites; de modo que los ciudadanos accedan a sus derechos, cumplan obligaciones y desarrollen actividades comerciales o económicas de manera ágil y efectiva frente al Estado.

Los trámites son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de valor acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones. Por ende, la estrategia y actividades dispuestas por el Ministerio del Deporte está orientada a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y procedimientos administrativos, para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos reduciendo costos, tiempos, documentos, procesos y pasos en su interacción con la entidad.



### **6.1.7 Línea Estratégica: Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano.**

## ***¡Todos somos Servicio al Ciudadano!***

La gestión del servicio al ciudadano no es solo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos. Es una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la alta dirección y de 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 y su acceso real y efectivo a la oferta del Ministerio Deporte.

Se requiere, entonces, implementar estrategias de cualificación y motivación permanente para fortalecer las competencias técnicas y comportamentales de los servidores públicos y colaboradores que interactúan de forma directa con el ciudadano. Lo anterior se realizará a través de capacitaciones, orientaciones, sensibilización e incentivos especiales de acuerdo con lo previsto en el marco normativo vigente (Decreto 1567 de 1998 y ley 909 de 2004) y a lo contemplado en el Plan Institucional de Capacitación y el Plan de Incentivos.





### **6.1.8 Línea Estratégica: Garantizar la atención incluyente y la accesibilidad en el Ministerio del Deporte.**

Toda la ciudadanía, independientemente de sus características, tiene el derecho a acceder en igualdad de condiciones y oportunidades a los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) que tiene establecidos el Ministerio del Deporte. Por tal razón, la entidad debe desarrollar acciones encaminadas a fortalecer el acceso universal a los canales de atención al ciudadano, desde el mejoramiento y fortalecimiento tecnológico, humano y de infraestructura para garantizar la existencia de entornos adecuados, procedimientos, trámites y servicios de fácil comprensión por parte de la ciudadanía, así como objetos, herramientas y dispositivos comprensibles, accesibles y de uso fácil para todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad.

Este lineamiento también considera la adecuación dirigida a mejorar la facilidad, maniobrabilidad y usabilidad de espacios, la movilidad en los mismos, el uso de tecnologías, comunicación de accesibilidad universal y establece los lineamientos de diseño y operación de los sitios web, las condiciones para la publicación de contenidos audiovisuales subtitrados, las condiciones de los subtítulos e instrucciones para la construcción de documentos para que sean accesibles.

En materia de accesibilidad a espacios físicos, el

Ministerio del Deporte debe implementar y cumplir las disposiciones de la Norma Técnica de Accesibilidad al Medio Físico NTC 6047 de 2013 para los espacios de atención presencial al ciudadano, y generar acciones enfocadas hacia el cumplimiento de los estándares internacionales de accesibilidad universal.

La importancia de brindar un servicio a la ciudadanía de una forma integral conlleva la necesidad de tener en cuenta a todas las personas en igualdad de condiciones. Por lo tanto, el Ministerio del Deporte debe considerar la necesidad de desarrollar acciones afirmativas para asegurar el acceso a los servicios de la entidad por parte de los grupos poblacionales identificados, ya sea a partir de sus características biológicas, culturales, de origen o ubicación actual, o por categorías relativas al ciclo vital, género, etnia, discapacidad, víctimas de la violencia y del conflicto armado. El conjunto de dichas acciones se denominará enfoque diferencial. En desarrollo de este enfoque, se requiere considerar pautas para la prestación de un servicio incluyente con calidad y comprensión de las situaciones de atención específica que se requieren con el ciudadano. Por ello, el Ministerio debe adoptar e implementar medidas que permitan establecer mecanismos que promuevan la orientación del ciudadano de una forma incluyente y trato diferencial.

**6.1.9 Línea Estratégica: Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía.**

Uno de los fines esenciales del Ministerio del Deporte es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos en materia de deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre. Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Por ende, esta línea estratégica busca definir acciones en materia de lenguaje claro como una de las prioridades de la administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana, y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.

La información que no es clara y comprensible obliga a las entidades a destinar más tiempo y recursos para aclararle al ciudadano información poco precisa y/o que no se ajusta a sus necesidades o expectativas. Teniendo en cuenta lo anterior, es de especial relevancia que el Ministerio del Deporte fomente la comunicación asertiva y el lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional y la disminución de los costos de transacción para el ciudadano.



### **6.1.10 Línea Estratégica: Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.**

Esta línea estratégica permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano. En este sentido, medir la percepción del ciudadano frente a la calidad de los diferentes trámites, servicios y productos del Ministerio del Deporte debe ser un ejercicio constante y presente en todos los procesos de la entidad.

Los recursos y estrategias que se dispongan a nivel institucional para realizar la medición de percepción de calidad en el servicio deben abordar diferentes momentos del proceso de servicio al ciudadano y la entrega insumos para generar una cultura de calidad en el servicio a través del seguimiento y la generación de acciones de mejoramiento, especialmente cuando el servicio no cumple con los criterios de calidad definidos en cada una de las actividades y productos de la entidad.

## **6.2 Roles y responsables de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano**

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano es una política institucional, por tal motivo los responsables de su accionar serán todas aquellas dependencias que

interactúen con las personas, grupos de valor, grupos de intereses y partes interesadas en acceder a información, trámites y servicios de la entidad. Sin embargo, se deben realizar unas tareas específicas que ayudan al cumplimiento de la política, las cuales están distribuidas de la siguiente manera:

### **6.2.1 Comité Institucional de Gestión y Desempeño:**

-Revisar y aprobar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, designando las dependencias responsables de su implementación.

-Aprobar y hacer seguimiento a las estrategias definidas para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.

-Impulsar la aprobación de nuevas iniciativas para el mejoramiento de la relación Estado - ciudadano.

-Coordinar la implementación de la Política, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio y 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



### **6.2.2 Alta Dirección:**

Se compromete con el desarrollo e implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano mediante las siguientes acciones:

- Asignación de recursos financieros, humanos y de infraestructura física y tecnológica para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en el Ministerio del Deporte.
- Adecuación de la estructura orgánica de la entidad a las necesidades de la política.
- Asignación de responsable del liderazgo de la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, como también del fomento de la implementación de la política en toda la entidad.

### **6.2.3 Líderes de proceso y equipos de trabajo:**

- Implementar y adoptar al interior de cada proceso y dependencia los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano.
- Efectuar seguimiento al cumplimiento de los

lineamientos definidos en la política por parte de las áreas.


### **6.2.4 GIT Servicio Integral al Ciudadano o quien haga sus veces:**

- 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.

# vii. Instrumentos asociados

La presente política fue aprobada el 20 de diciembre de 2023 en la sesión extraordinaria No.7 del comité Institucional de Gestión y Desempeño y se encuentra en la plataforma de ISOLUCIÓN bajo el código SI-PO-01.

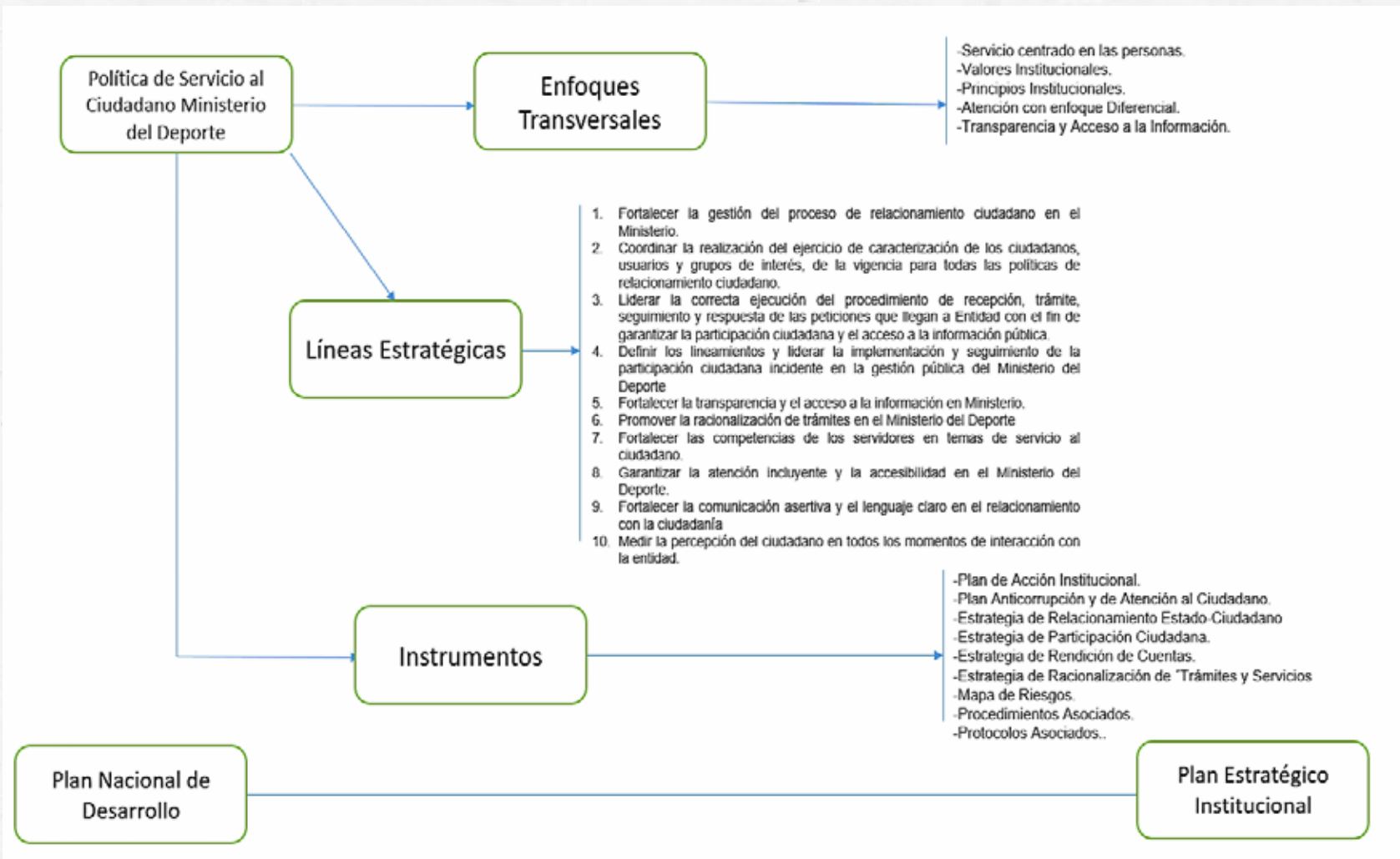
**Tabla 3. Instrumentos asociados**



Instrumentos Asociados a la Política de Servicio al Ciudadano
Plan de Acción Institucional
Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía
Estrategia de Participación Ciudadana
Estrategia de Rendición de Cuentas
Estrategia de Racionalización de Trámites y Servicios
Mapa de Riesgos
Proceso Servicio Integral al Ciudadano y Procedimientos Asociados
Protocolos Asociados

Fuente: Elaboración Servicio Integral al Ciudadano, 2023

A continuación, se presenta un diagrama que permite resumir y concretar la estructura de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte:



La presente política fue aprobada el 20 de diciembre de 2023 en la sesión extraordinaria No. 7 del Comité Institucional de Gestión y Desempeño.



Deporte

