

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

1. OBJETIVO

Definir los lineamientos para el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los ciudadanos a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con el Ministerio del Deporte.

2. ALCANCE

Esta política contempla los lineamientos para establecer una relación entidad-ciudadano de manera óptima y transparente, encaminada en lograr el compromiso de los servidores públicos y colaboradores del Ministerio, al mismo tiempo que el fortalecimiento y la eficiencia del servicio.

Por su naturaleza, esta política es transversal para todas las dependencias y grupos internos de trabajo del Ministerio del Deporte.

3. GLOSARIO

- **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 sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.¹
- **Ciudadano:** Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.
- **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, 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.²
- **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

¹ Observatorio accesibilidad y vida independiente en <https://observatoriodelaaccsesibilidad.es/archivos/3104>

² Guía de Caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de Interés. Departamento Nacional de Planeación

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

administrativo.³

- **Grupos de interés:** Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.
- **Grupos de Valor:** Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.⁴
- **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.⁵
- **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.
- **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.⁶
- **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.⁷
- **Seguimiento:** Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.
- **Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA):** Conjunto de actividades que buscan valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.
- **Servicio al ciudadano:** Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para

³ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

⁴ <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario>

⁵ Decreto 1499 de 2017

⁶ <https://www.funcionpublica.gov.co/preguntas-frecuentes>

⁷ Guía de Racionalización de Trámites. Departamento Administrativo de la Función Pública.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

satisfacer sus necesidades⁸.

- **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 1° de la Ley 962 de 2005.
- **Trámite:** Conjunto de requisitos pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad pública o particular para adquirir un derecho o cumplir una obligación prevista o autorizada por la ley.
- **Usabilidad:** Es la destreza con que las personas pueden utilizar una herramienta particular o cualquier otro objeto fabricado por humanos con el fin de alcanzar un objetivo concreto. La usabilidad también puede referirse al estudio de los principios que hay tras la eficacia percibida de un objeto. ⁹

4. CONSIDERACIONES BÁSICAS

4.1. Principios

La política 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:¹⁰

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.

Efectividad: Parámetro consistente en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas y se enmarcan dentro de las normas y principios establecidos para la entidad.

Equidad: Los sujetos obligados deberán entregar información a todas que lo

⁸ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública

⁹ Observatorio de la accesibilidad. <https://observatoriodelaaccesibilidad.es/archivos/3104>.

¹⁰ DNP – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano. ABC de servicio al ciudadano atributos básicos para la prestación del servicio al ciudadano en las entidades públicas. Bogotá: DNP, S.f.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

soliciten, en igualdad de condiciones, sin hacer distinciones arbitrarias y sin exigir expresión de causa o motivación de la solicitud.

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.

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 en condición de discapacidad.

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.¹¹

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.

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.

Respeto: Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo este trato tanto de los servidores a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores y así garantizar la sana convivencia dentro de la sociedad.

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.

4.2. Marco Jurídico

A continuación, se relacionan las principales disposiciones constitucionales y legales

¹¹ Modelo de servicio al ciudadano Departamento Administrativo de la Función Pública.

 El deporte es de todos Mindeporte	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

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 interna

Normativa	Descripción
Resolución 00163 del 28 de febrero de 2008	Se implementa el sistema de atención al ciudadano en el Instituto Colombiano del Deporte COLDEPORTES
Resolución No. 1355 del 2 de enero de 2012	Se estableció bajo la denominación Grupo Interno de Trabajo Atención al Ciudadano.
Decreto 4183 de 2011	Por la cual se transformó el Instituto Colombiano del Deporte COLDEPORTES, en Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - Coldeportes, determinándose su objetivo, estructura y funciones.
Resolución 782 de 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.
Ley 1967 de 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 de 2019	Por el cual se adopta la estructura interna del Ministerio del Deporte
Resolución 2359 de 2019	Por la cual se establecen Grupos Internos de Trabajo del Ministerio del Trabajo 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 1996 de 2019	Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones presentadas ante el Ministerio del Deporte.

4.2.2. Normativa externa

 El deporte es de todos Mindeporte	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Normativa	Descripción
Constitución Política de Colombia de 1991	Artículos: 1, 2, 3, 13, 20, 23, 40, 49, 52, 74, 79, 88, 103, 104, 209.
Leyes	
Ley 190 de 1992	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. Aspectos institucionales y pedagógicos como el Sistema de Quejas y Reclamos (artículos 52,53 y 54)
Ley 134 de 1994	(Ley estatutaria) por la cual se dictan normas sobre mecanismos de participación ciudadana.
Ley 872 del 2003	Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
Ley 909 de 2004	Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
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.
Ley 1266 de 2008	Por la cual se dictan las disposiciones generales del 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 de 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 1437 de 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.
Ley 1474 de 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 1448 de 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 de 2012	Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Desarrolla el derecho constitucional que tienen

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Normativa	Descripción
	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 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 1712 de 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 de 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 de 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.
Ley 2052 de 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.
Decretos	
Decreto 1567 de 1998	Por el cual se crea el sistema nacional de capacitación y el sistema de estímulos para los empleados del Estado.
Decreto 2623 de 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 Ley 019 de 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 2482 de 2012	Se establece la adopción del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, como instrumento de articulación y reporte de la planeación.
Decreto 103 de 2015	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
Decreto 124 de 2016	Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Normativa	Descripción
Decreto 1166 de 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
Decreto Ley 2106 de 2019	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública
Decreto 1499 de 2017	Por medio del 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.
Otros instrumentos	
CONPES 3785 de 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.
Acuerdo 565 de 2016	“Por el cual se establece el Sistema Tipo de Evaluación del Desempeño Laboral de los Empleados Públicos de Carrera Administrativa y en Periodo de Prueba.
Resolución 1519 del 24 de agosto 2020	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.
ISO 14289-1	Aplicaciones de gestión de documentos - Mejora del formato de archivo de documentos electrónicos para la accesibilidad - Parte 1: Uso de ISO 32000-1 (PDF / UA-1)
Norma Técnica Colombiana 6047	Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública. Requisitos.

Plan Nacional de Desarrollo

Ley 1955 de 2019, por la cual se expide Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 “Pacto por Colombia pacto por la equidad”

El “Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 Pacto por Colombia, pacto por la equidad” se constituye en una propuesta de país para la promoción de la participación ciudadana y la generación de encuentros de diálogo social e interacción en las regiones establecido desde la construcción del **pacto por la equidad** el cual busca la inclusión de las poblaciones étnicas, personas con discapacidad y mujeres.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Según lo anterior, nuestra política de servicio al ciudadano aporta en el cumplimiento del pacto por la equidad, en la medida en que facilita el acceso y la inclusión de la ciudadanía desde la promoción de la participación ciudadana y la adecuación de la oferta institucional (planes, programas, proyectos, trámites y servicios).

En el **pacto por la legalidad**, en la estrategia “Alianza contra la corrupción: tolerancia cero con los corruptos”, se propone la oportunidad de que las entidades nacionales y territoriales adopten la estrategia de lenguaje claro. Así mismo, en el **pacto por la Ciencia, la Tecnología y la Innovación**, a través de la estrategia “Innovación Pública para un país moderno”, se establece el reto de promover el uso de lenguaje claro para optimizar la comunicación del gobierno y facilitar la interacción entre servidores públicos y ciudadanos.

Según lo anterior, nuestra política de servicio al ciudadano aporta en el cumplimiento de estos pactos 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.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano - PAAC

El Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano está integrado por políticas autónomas e independientes, que gozan de metodologías para su implementación con parámetros y soportes normativos propios, dentro de las políticas que integran este instrumento se encuentra la política de mecanismos para mejorar la atención al ciudadano, la cual centra sus esfuerzos en garantizar el acceso de los ciudadanos a los trámites y servicios de la Administración Pública conforme a los principios de información completa, clara, consistente, con altos niveles de calidad, oportunidad en el servicio y ajuste a las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano¹².

Desde lo anterior, la política institucional de servicio al ciudadano debe guardar total coherencia con lo definido en el PAAC y lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018, de tal forma que es parte integral del Plan de Acción Institucional.

4.3. Marco Conceptual

¹² Estrategia para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Versión 2

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

4.3.1. Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano

En el año 2013, mediante el documento CONPES 3785 se adoptó el Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, definiendo dos áreas de intervención: la ventanilla hacia adentro y la ventanilla hacia afuera. En cada una de ellas se incorporan componentes o líneas de trabajo que deben fortalecerse al interior de las entidades para mejorar la efectividad, la colaboración y la eficiencia de las mismas, y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos.

Ventanilla hacia adentro

Arreglos institucionales: Los cuales se refieren a los ajustes y acuerdos requeridos al interior la entidad, para una adecuada prestación del servicio al ciudadano. En este sentido, el Ministerio debe proveer y promover la adopción de acuerdos, políticas, planes, acciones y una estructura organizacional que de cumplimiento a las disposiciones normativas existentes y facilite la implementación de estrategias y toma de decisiones que aseguren que el servicio al ciudadano sea respetuoso, oportuno, eficiente y de calidad.

Procesos y procedimientos: Comprende los requerimientos de documentación, mejora, racionalización de trámites, procesos y procedimientos que permita precisar y estandarizar la relación bilateral entre el ciudadano y la entidad.

Talento humano: Componente fundamental para la gestión y el mejoramiento del servicio al ciudadano. El Ministerio debe implementar acciones de cualificación e incentivo dirigidas los servidores públicos, contratistas y pasantes, independientemente del área o dependencia en la cual desarrollen sus funciones, que reconozcan la relevancia de su labor y desarrollen habilidades que les permitan mejorar su desempeño en la prestación del servicio al ciudadano.

Ventanilla hacia afuera

Cobertura: Trata de la gestión y el fortalecimiento de los canales de atención con los que cuentan las entidades para interactuar con la ciudadanía, usuarios o grupos de interés. El Ministerio realizará la identificación permanente de las necesidades de su oferta institucional, así como las alternativas más efectivas para entregar información y la realización de trámites y la prestación de los servicios, con el fin de planificar e implementar los canales de atención idóneos, que les permitan brindar la oferta institucional a los ciudadanos que más lo requieren.

Certidumbre: Su enfoque es asegurar la claridad y cumplimiento en las condiciones

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

de la prestación del servicio. El Ministerio mejorará la comunicación con los usuarios de manera precisa, certera y en un lenguaje claro, la mejora de las condiciones que enmarquen la atención prestada, las indicaciones para la realización de trámites o servicios, y la consistencia en las respuestas a las solicitudes interpuestas.

Cumplimiento de expectativas: Consiste en el conocimiento profundo de las características, necesidades, preferencias y expectativas de los ciudadanos y usuarios, con el fin de que las entidades adecúen su oferta, canales, horarios, comunicaciones, y demás aspectos del servicio prestado, de tal manera que se cumplan las expectativas de la ciudadanía y mejore la confianza y satisfacción frente a la oferta institucional.

A partir de lo anterior, se evidencia la necesidad de formular una política institucional de servicio al ciudadano, que soporte y defina de manera detallada la implementación de estos requerimientos conforme las necesidades del Ministerio del Deporte.

4.3.2. **Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Política de Servicio al Ciudadano.**

El Modelo de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano se actualiza y articula con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión en el año 2017¹³, dado que este último, integra los Sistemas de Desarrollo Administrativo, Gestión de Calidad y de Control Interno en un único modelo que se constituye en el 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.

El MIPG reúne todas las políticas de gestión y desempeño institucional cuya implementación permite que las entidades alcancen sus objetivos misionales y generen valor público. Entre ellas se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano, dirigida a facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales.¹⁴ Se desarrolla en la dimensión de gestión con valores para resultados, pero es una política que tiene un enfoque transversal a todas las dimensiones de MIPG.

Relación Estado – Ciudadano

¹³ Decreto 1499 de 2017

¹⁴ Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Versión 3. Departamento Administrativo de la Función Pública.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado con el ciudadano plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, se ha adoptado 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. Estas son las políticas de 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.

El Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP ha definido cuatro escenarios relevantes en los cuales un ciudadano o grupo de valor interactúa con una misma entidad:

1. Ciudadano que consulta información pública.
2. Ciudadano que hace trámites o accede a servicios de la entidad pública.
3. Ciudadano que hace denuncias, interpone quejas, reclamos o exige cuentas a la entidad pública.
4. Ciudadano que participa haciendo propuestas a las iniciativas, políticas o programas liderados por la entidad, o que desea colaborar en la solución de problemas de lo público.

Gráfica 1 Escenarios de relacionamiento del ciudadano con el estado



Fuente: Función Pública - 2020

Estos escenarios de relacionamiento pueden ser vistos también como niveles de

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

madurez del ciudadano en el relacionamiento con el Estado, y para cada uno de ellos existe una política de gestión y desempeño que orienta su desarrollo:

- Política de Transparencia y Acceso a la Información Pública
- Política de Racionalización de Trámites,
- Política de Rendición de Cuentas
- Política de Participación Ciudadana en la Gestión

Estas políticas se articulan de manera sistémica en el enfoque de Estado abierto en relación con todas las dimensiones de MIPG.

4.4. Resultados de implementación de los requerimientos de la política de servicio al ciudadano

4.4.1. Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión - FURAG

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG cuenta con instrumentos de medición de desempeño institucional como es el Formulario Único Reporte de Avances de la Gestión - FURAG, a través del cual se registran, monitorean y evalúan los avances de implementación de las políticas de desarrollo administrativo y de las cuales se encuentra la Política de Servicio al Ciudadano.

Para dar a conocer un marco contextual más preciso, a continuación, se presentan los resultados comparativos para los años 2018, 2019 y 2020:

Gráfica No. 2 Resultados FURAG política de servicio al Ciudadano 2018-2019-2020

POL10: Servicio al ciudadano				
Índice consultado				
Sector		2018	2019	2020
☐	Del Deporte, La Recreación, La Actividad Física Y El Aprovechamiento Del Tiempo Libre	68.3	67.0	79.8
	Ministerio Del Deporte	68.3	67.0	79.8

Gráfica No. 3 Resultado FURAG política servicio al ciudadano 2020

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Servicio al Ciudadano



De acuerdo a los resultados de FURAG 2020 se tiene la oportunidad de mejorar los índices de “planeación estratégica del servicio al ciudadano” (**70.3**), “Fortalecimiento del talento humano al servicio del ciudadano” (**70.3**), y la “Evaluación de gestión y medición de percepción de calidad” (**74.2**), los cuales miden la gestión del talento humano, pues son estos quienes facilitan a los ciudadanos el acceso a sus derechos, al dar oportuna respuesta a sus solicitudes y requerimientos.

Por ello, se requiere asignar recursos para la formulación y ejecución de planes, programas y acciones para fortalecer las habilidades y sensibilizar al servidor público de la importancia del servicio al ciudadano. El servidor público debe disponer de todas las herramientas y conocimientos para brindar la información de forma clara, coherente, comprensible, accesible, oportuna y de calidad necesaria sobre los distintos trámites y servicios que adelanta la entidad. Lo anterior con el fin de que se cumplan las expectativas de los ciudadanos, se atiendan las necesidades que arrojan los ejercicios de medición y mejore su percepción de calidad frente a la oferta de la entidad.

4.4.2. Autodiagnóstico de la gestión política del servicio al ciudadano.

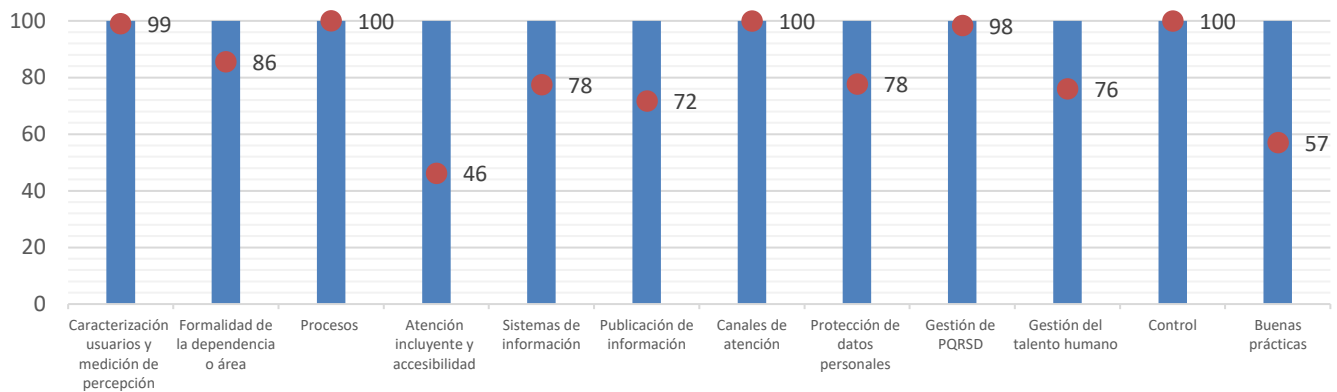
Durante la vigencia del 2020, el GIT de Servicio Integral al ciudadano realizó el autodiagnóstico de la gestión del servicio al ciudadano. Esta herramienta permite obtener información respecto del estado de cumplimiento de los requisitos de la política de servicio al ciudadano en la gestión pública, que planea el Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y permite que la entidad cuente con una línea base con relación a los aspectos que se deben fortalecer y que deben ser incluidos en la planeación institucional.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

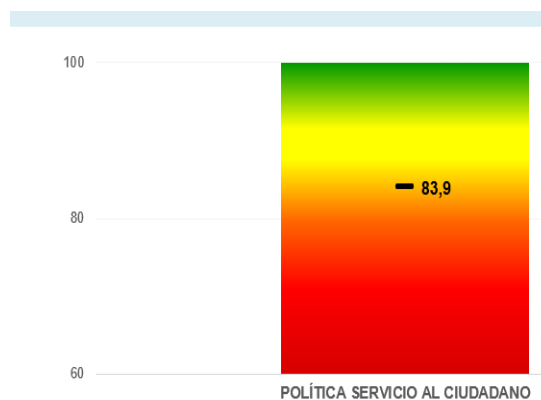
Como resultado de este ejercicio, se identificaron los niveles en los que se encuentran las categorías del proceso, presentados a continuación:

Puntaje	Nivel	Color
0 - 20	1	Dark Red
21 - 40	2	Red
41 - 60	3	Orange
61- 80	4	Yellow
81- 100	5	Green

Gráfica No. 4 calificación por categorías



Gráfica No. 5 Calificación total



De acuerdo a lo anterior, se establece la necesidad de fortalecer acciones en las siguientes categorías, así:

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Atención incluyente y accesibilidad universal (46%)

- Efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la NTC 6047.
- Implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de las personas con discapacidad (visual, auditiva, cognitiva, mental, sorda ciega, múltiple y física).
- Incluir dentro del plan de acción o plan institucional, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.
- Implementar mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y veterano de la fuerza pública y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.
- Incorporar dentro del presupuesto del Ministerio del Deporte recursos destinados a garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece.

Buenas prácticas (56%):

- Ofrecer a los ciudadanos la posibilidad de realizar peticiones, quejas, reclamos y denuncias a través de aplicaciones móviles.

Publicación de la información (72%):

- Publicar en el sitio web del Ministerio información dirigida a diferentes grupos de población.

Gestión del talento humano (76%):

- Incluir en el Plan Institucional de Capacitación todo lo relacionado con la política de servicio al ciudadano.

Protección de datos personales (78%):

- Suprimir los datos personales una vez cumplida la finalidad del tratamiento de los mismos.

Sistemas de información (78%):

- Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano.

4.5. Responsables de la Política de Servicio al Ciudadano

4.5.1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

- Revisar y aprobar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano y adoptarla mediante acto administrativo, designando las dependencias responsables de su implementación.
- Hacer seguimiento a las acciones y estrategias definidas para la implementación de la política 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.

4.5.2. 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 y humanos para el funcionamiento de la Política de Servicio Integral al Ciudadano.
- Adecuación de la estructura orgánica de la entidad a las necesidades de la política.
- Asignación de recursos físicos y tecnológicos para la implementación de la Política de Servicio Integral al Ciudadano.
- Asignación de responsable de la implementación de la Política de Servicio Integral al Ciudadano.

4.5.3. Líderes de proceso y equipos de trabajo.

- Implementar y adoptar al interior de cada 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.

4.5.4. GIT Servicio Integral al Ciudadano.

- Formular y liderar la implementación de la Política Institucional de Servicio al

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

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.

5. LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

A continuación se presentan los lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano en el Ministerio del Deporte desde la perspectiva de cada una de las dimensiones del MIPG.

5.1. Direccionamiento estratégico y planeación

Anualmente, en el marco de la formulación del Plan de Acción Anual y del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la entidad debe formular acciones que le permitan avanzar en la implementación de la política y en la satisfacción de las necesidades de sus grupos de valor. Una herramienta muy importante que puede asociarse con esta dimensión, teniendo en cuenta su enfoque transversal y estratégico, es la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, dado que brinda información a las entidades para la implementación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión y las políticas de gestión y desempeño.

Caracterización de ciudadanos usuarios y/o grupos de interés.

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 éstos, 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.

Dicha 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 tienen en cuenta las particularidades de las

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

poblaciones con características como ciclo vital, género, etnia, situación de discapacidad, auto identificación campesina, entre otros, desde la perspectiva de análisis de enfoque diferencial e interseccional.

5.2. Talento Humano

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 del Deporte.

Cualificación especializada e incentivos a los servidores públicos y equipos de trabajo que tienen relación directa con la ciudadanía.

Se requiere 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 (primer nivel de servicio). 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.

Establecimiento de jornadas de capacitación y sensibilización en servicio al ciudadano a los servidores públicos que no tienen contacto directo con la ciudadanía.

Los servidores públicos que están fuera del primer nivel de servicio (no tienen contacto directo con la ciudadanía) deben participar en las capacitaciones y sensibilización sobre la importancia del servicio al ciudadano como eje fundamental en la relación Estado – Ciudadano, la planeación institucional sobre esta política y los criterios de tiempo, modo y lugar establecidos por la entidad para dar respuesta a las peticiones.

5.3. Gestión con valores para resultados

Prestación del servicio al ciudadano.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

La entidad propende por la mejora continua de una gestión pública efectiva al servicio de la ciudadanía a partir de la innovación del proceso y de los procedimientos relativos al componente de servicio al ciudadano. También a partir de la revisión y mejora de documentación, de la racionalización de trámites, de la atención oportuna de las peticiones, y de la actualización de protocolos y estándares para la prestación del servicio.

Gestión de la participación ciudadana.

La participación de los grupos de valor en la gestión de la entidad es el principal insumo para mejorar las actividades de elaboración de normativa, elaboración de diagnósticos, formulación de la 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 y veedurías ciudadanas.

Acceso universal e incluyente.

Toda la ciudadanía, con independencia 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. Por tal razón, la entidad desarrolla 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 considera la adecuación dirigida a mejorar la facilidad, maniobrabilidad y usabilidad de espacios, la movilidad en los mismos, y el uso de tecnologías y comunicación de accesibilidad universal.

Enfoque diferencial y atención incluyente.

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 considera 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, auto identificación campesina, situación de discapacidad, víctimas de la violencia y del conflicto armado. El conjunto de dichas acciones se denominará

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

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 adopta e implementa medidas que permitan establecer mecanismos que promuevan la orientación del ciudadano de una forma incluyente y trato diferencial.

6. COMPONENTES ESTRATÉGICOS DE SERVICIO AL CIUDADANO.

6.1. Instrumentos de estandarización de servicio al ciudadano.

La estandarización del servicio al ciudadano permite mejorar el nivel de prestación brindado, al unificar criterios para la atención a los diferentes grupos de interés. De tal manera, se facilita la labor de los servidores y colaboradores del Ministerio que interactúan con los ciudadanos, al tiempo que garantiza un servicio de excelencia caracterizado por brindar oportunidad, eficacia, respeto, transparencia, participación, calidad y equidad.

Esta unificación de criterios se soporta en los siguientes instrumentos, los cuales son transversales en la entidad y de aplicación por parte de todas las personas que interactúan con el ciudadano:

- **Carta de Trato digno:** Documento en el que se especifican los derechos y deberes de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.
- **Modelo de servicio al ciudadano:** Documento que establece el esquema de acciones dirigidas al desarrollo de una cultura de servicio al ciudadano al interior del Ministerio, mejorando la calidad y la eficiencia en la atención a la ciudadanía.
- **Protocolo de servicio al ciudadano con inclusión:** Documento guía que orienta, regula y mejora la atención al ciudadano bajo los principios de accesibilidad, atención diferencial, respeto y la consolidación de una cultura de servicio al ciudadano incluyente, eficiente, colaborativo y centrada en la satisfacción y el trato digno de los ciudadanos.
- **Portafolio del servicio en braille:** Documento, dirigido a los ciudadanos con discapacidad visual el cual da a conocer la oferta de los trámites y servicios, la oferta institucional de los programas y la información de los diferentes canales de atención del Ministerio del Deporte en lenguaje braille.
 - **Procedimiento de recepción trámite y seguimiento de peticiones:** Documento detallado sobre la forma de atención a las peticiones, presentadas

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

por los ciudadanos al Ministerio del Deporte de conformidad con la normativa vigente. En este documento se establecen mecanismos de seguimiento a la gestión de las peticiones, y controles específicos a las dependencias que presenten un porcentaje inferior al margen de tolerancia del indicador.

- **Procedimiento gestión de la participación ciudadana efectiva:** Lineamientos detallados para suministrar información sobre la promoción, implementación y seguimiento de la participación ciudadana incidente en la gestión pública del Ministerio del Deporte.
- **Procedimiento de caracterización de ciudadanos, usuarios y/o grupos de interés:** Documento que describe la ruta para desarrollar los ejercicios de caracterización para la identificación de sectores y segmentos de población, a través de la presentación de datos de variables cuantitativas y cualitativas de las personas naturales y jurídicas que interactúan con el Ministerio.
- **Procedimiento de medición de percepción de calidad en trámites, servicios y/o productos:** Documento detallado de los pasos, estrategias e instrumentos para realizar la medición de percepción de calidad de los diferentes trámites, servicios y productos del Ministerio del Deporte, y el efectivo ejercicio de sus derechos.
- **Política de tratamiento de datos personales:** Documento dirigido a establecer los lineamientos generales que orientan la gestión institucional para la protección del derecho al habeas data de los usuarios, visitantes, ciudadanos y demás personas que suministran sus datos personales a la entidad a través de los diferentes canales de atención y medios de recolección de la información. El tratamiento de los datos personales incluye recolección, almacenamiento, uso, circulación y transferencia de datos personales.

6.2. Trámites y servicios (Otros Procedimientos Administrativos -OPA-).

Teniendo en cuenta que los trámites y servicios son los mecanismos a través de los cuales los ciudadanos, usuarios y grupos de interés acceden a sus derechos y cumplen con sus obligaciones, es necesario:

- a) **Identificar el Portafolio Institucional de Trámites y Servicios:** De conformidad con lo dispuesto en el Decreto Ley 019 de 2012 es obligación del Ministerio construir, registrar y actualizar el inventario de trámites y servicios en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT). El cumplimiento de esta obligación debe ser liderado por la Oficina Asesora de Planeación, dependencia responsable directa ante el SUIT, en armonía con las dependencias responsables de los trámites y servicios.
- b) **Difusión del Portafolio de Trámites y Servicios:** Basado en el inventario de trámites y servicios registrado en el SUIT, se requiere se difunda a toda la

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

ciudadanía la información referente a los requisitos y condiciones necesarios para realización de los tramites y la prestación de los servicios que brinda el Ministerio del Deporte, a través de mecanismos idóneos y en un lenguaje claro.

- c) **Reporte de datos de operación de trámites y servicios:** A partir de la necesidad de monitorear permanentemente el resultado de los trámites y servicios, el Ministerio genera datos de operación con la finalidad de identificar cuál es su comportamiento en relación a su frecuencia de utilización, su impacto frente a la ciudadanía, entre otros criterios de operación, para que sirvan como insumo para la toma de decisiones en el momento de establecer mejoras para racionalizar trámites y servicios.
- d) **Racionalización los trámites y servicios:** Esta estrategia busca facilitar al ciudadano el acceso a los trámites y servicios que brinda el Ministerio, por lo que se deben implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que tiendan a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar los trámites y servicios existentes. Esta racionalización se debe establecer anualmente en la estrategia de racionalización de trámites que debe ser incluida en el plan anticorrupción y de atención al ciudadano. Para desarrollar esta actividad el Ministerio debe:
 - Identificar y priorizar los trámites y procedimientos a racionalizar incluyendo como insumos, entre otros, los resultados de la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, y la medición de percepción de la calidad sobre las mismas.
 - Identificar acciones y actividades para mejorar los trámites priorizados.
 - Establecer plan de trabajo para desarrollar las mejoras.
 - Registrar la estrategia de racionalización de trámites en el SUIT.
 - Realizar seguimiento al cumplimiento de la estrategia y sus beneficios de cara al ciudadano.

6.3. Interacción con la Ciudadanía: Canales de Atención.

Teniendo en cuenta los cambios permanentes en el entorno, así como en las necesidades y expectativas por parte de los ciudadanos, continuamente se realizan mejoras en los diferentes canales de atención para generar oportunidad y calidad en la prestación de los servicios brindados a la ciudadanía.

A continuación se mencionan los canales de atención dispuestos actualmente por la entidad, los cuales están establecidos en la Carta del Trato Digno de la entidad.

 El deporte es de todos Mindeporte	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Canal		Ubicación/ Disponibilidad
Virtual	Página Web	www.mindeporte.gov.co 24 Horas
	Sistema de Gestión de peticiones- Portal Web	www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=79114
	Chat Institucional	www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=1034 . Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Foros	www.mindeporte.gov.co/index.php?idcategoria=97560 24 horas
	Correo Electrónico	contacto@mindeporte.gov.co 24 horas Notijudiciales@mindeporte.gov.co 24 horas
Teléfono	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	(57)01 8000 910 237 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) 4377030 Ext. 1193--1195-1196-1197 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
Presencial	Oficina de servicio al ciudadano	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65. Bogotá D.C Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm
	Buzones	- Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 - Centro de Alto Rendimiento (CAR) Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Occidental - Centro de Ciencias del Deporte (CCD)/Laboratorio Control al Dopaje - Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Oriental
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos del Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano. Ferias del Estado Colombiano
	Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa Roja) Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C. Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm

6.4. Medición de percepción de calidad del servicio.

La percepción y satisfacción de los ciudadanos 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 y el efectivo ejercicio de sus derechos, debe ser un ejercicio constante y presente en todos los procesos de la entidad.

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Las estrategias disponibles a nivel institucional para realizar la medición de percepción de calidad en el servicio son:

- Evaluación en resultados, trámites y, servicios.
- Evaluación de canales de atención.
- Ciudadano Oculto – Auditoría de Servicio.
- Evaluación a las personas que acuden a una instancia superior (Tutelas, acción de cumplimiento).
- Evaluación de percepción de “Cartas de Compromiso”.
- Evaluación de Percepción de Calidad de procesos y servicios internos.
- Evaluación de Percepción de Calidad en el servicio por grupos de interés
- Evaluación de Percepción de Calidad en el servicio por la población general

Cada una de estas estrategias permite 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.

7. PLAN DE ACCIÓN PARA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

7.1. Definición

Este plan es liderado por el GIT de Servicio Integral al Ciudadano, el cual deberá estar alineado con el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC desde el componente llamado “**mecanismos para mejorar la atención al ciudadano**”, cuyas actividades definidas harán parte del Plan Anual de Acción, conforme lo dispuesto en el Decreto 612 de 2018. De esta manera se garantiza su ejecución y la disponibilidad de recursos, así como el seguimiento a la implementación de las acciones señaladas.

7.2. Mecanismos para el seguimiento y la evaluación

Con el fin de consolidar la política institucional de servicio al ciudadano, el Ministerio del Deporte considera necesario realizar el seguimiento de las acciones planteadas en cada uno de los planes, programas y registros de información:

- **Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano:** En concordancia del artículo 73 de la ley 1474 de 2011, artículo 52 de la ley 1757 de 2015 y en la

	POLÍTICA	Código: xx-PO-xx
		Versión: x
POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO		Fecha:

Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) las acciones establecidas en el PAAC, serán objeto de seguimiento y evaluación para la ejecución de la política por parte de los actores internos de la entidad (dependencias e instancias), externos (ciudadanía) y grupos de interés de participación ciudadana y rendición de cuentas. Es preciso mencionar, que el seguimiento del PACC, se desarrolla con la siguiente frecuencia:

- Primer seguimiento: Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.
 - Segundo seguimiento: Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.
 - Tercer seguimiento: Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.
- **Informes de seguimiento normativo:** Teniendo en cuenta el rol de estipulado en Decreto 648 del 2017, artículo 2.2.21.4.9, literal b., el cumplimiento de la Ley 87 de 1993, y al artículo 76 la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno realizará la evaluación y el seguimiento del proceso de servicio al ciudadano, acorde con plan anual de auditoria interno previamente aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y el Jefe de Oficina de Control Interno.

En este sentido, la política institucional del servicio al ciudadano reconoce la enorme importancia de tener en cuenta los hallazgos y observaciones brindadas por el Integrantes del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y del Jefe Oficina de Control Interno Disciplinario para la mejora continua del proceso de servicio al ciudadano.

- **Mapa de riesgos:** Con base en las medidas que se establezcan en el mapa y el establecimiento de las acciones necesarias para mitigar los riesgos, este se convierte en un mecanismo fundamental para realizar el seguimiento y la evaluación de la política institucional del servicio al ciudadano. Dado a que permite la identificación de hechos internos y externos, que debiliten la implementación y adopción de la política en mención.