

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA




# **Sistema Integrado de Gestión**

**Versión 1**

**Proceso: Innovación a la Gestión**

**Enero 2021**

 INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE          SERVICIO, ATENCIÓN Y          PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 2 de 21


## Introducción

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones; bajo principios de eficiencia, oportunidad y transparencia, garantizando así, el goce de sus derechos.

Actualmente, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), es el marco de referencia diseñado por el Gobierno Nacional para que las entidades públicas planeen, ejecuten y hagan seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía, donde se emanan normas que conllevan a la prestación de un servicio óptimo y de calidad a toda la comunidad de las entidades estatales, como es el caso de la Ley 1755 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”*. Donde se expresan reglas especiales para interponer derechos de petición, como términos y formas, además de las consideraciones que se deben tener para los múltiples usuarios.

En razón a lo anterior, el objetivo de implementar espacios de participación con toda la comunidad, es fortalecer el Servicio y la Participación Ciudadana, con el fin satisfacer las demandas de los usuarios y, a su vez, sirva como mecanismo de retroalimentación para optimizar el servicio y la mejora continua de los procesos que involucran la misión de la Institución.

A continuación se presenta el Plan Institucional de Servicio, Atención y Participación Ciudadana donde se encontrarán las estrategias y lineamientos direccionados hacia la prestación de un servicio óptimo para todos los grupos de interés y la invitación a los mismos para que ejerzan su participación activa en todas las disposiciones e instancias Institucionales.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 3 de 21


## **GENERALIDADES**

### **Objetivo General**

Establecer el Plan de Servicio, Atención y Participación Ciudadana que permita fomentar los espacios de intercomunicación con los grupos de interés, mejorar la calidad del servicio al ciudadano, facilitar y promover la efectiva participación ciudadana.

### **Objetivos Específicos**

- a) Fortalecer los canales de atención para contribuir con el proceso de participación, retroalimentación, trámites y servicios de la ciudadanía.
- b) Ejecutar estrategias para brindar atención a los ciudadanos en condiciones especiales o de discapacidad.
- c) Actualizar los procedimientos de Gestión de PQRSDF y Recepción Distribución y Trámite de Comunicaciones Oficiales para dar cumplimiento a la normatividad vigente.
- d) Gestionar estrategias que permitan integrar aplicativos para facilitar la participación de la ciudadanía.
- e) Promover entre los servidores públicos las buenas prácticas para ofrecer un servicio de calidad a la comunidad Universitaria.
- f) Establecer espacios de participación para involucrar a los ciudadanos en la gestión de la Institución.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 4 de 21

## CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte mediante este plan, pretende promover los espacios de interacción con los ciudadanos, involucrar a toda la comunidad en la gestión que la entidad realiza y establecer mecanismos para garantizar el buen servicio al ciudadano.

### MISIÓN

“La Escuela Nacional del Deporte es una institución Universitaria de carácter estatal, comprometida con la formación integral del ser humano para contribuir al desarrollo del país, mediante la generación, transformación y aplicación del conocimiento en los campos del deporte, la salud, la educación la administración y la economía, sustentada en principios y valores que promueven el respeto por la dignidad humana, el desarrollo sostenible, la convivencia y el mejoramiento de la calidad de vida de la sociedad.”

### VISIÓN


“En el año 2029 la Escuela Nacional del Deporte será una institución de educación superior acreditada en alta calidad, reconocida nacional e internacionalmente por sus aportes a la sociedad.”

### VALORES Y PRINCIPIOS

Los preceptos éticos que orientan el accionar de la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en relación con el cumplimiento de su misión, el servicio público de la educación superior que desarrolla y su responsabilidad social frente a la comunidad, son considerados como la base conceptual que demarca el desempeño laboral y personal del talento humano vinculado bajo cualquier tipo de modalidad en nuestra Institución.

Consecuente con lo anterior, se acogen en este documento como principios, los determinados por la Comunidad Universitaria mediante trabajo de campo realizado en el proceso de revisión y formulación del Proyecto Educativo Institucional (PEI), los cuales están contemplados en la Carta de Valores y Principios Éticos adoptada mediante Resolución de Rectoría.


Además de lo anterior, en la Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte se reafirman los principios establecidos en la Constitución Política Colombiana y

INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA  ESCUELA NACIONAL del DEPORTE	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 5 de 21

demás normas aplicables según la naturaleza de la Institución, el Estatuto General y los respectivos Códigos de Ética que rigen para cada una de las profesiones de conformidad con los perfiles profesionales de los servidores públicos, docentes y contratistas.

## **POLITICA DE CALIDAD**

“La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, en aras del mejoramiento continuo en la prestación del servicio educativo y en cumplimiento con su responsabilidad social entiende la calidad como el medio a través del cual se construye permanentemente como comunidad educativa con la nacionalidad, lo público, lo social y lo humano. En tal sentido, busca reconocimiento institucional, acogiendo la gestión de los procesos conforme con los estándares nacionales e internacionales, dentro del marco de la autonomía universitaria”

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 6 de 21

## **POLITICAS**


### **DECLARACION DE POLITICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, deberá 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.

El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.

### **LINEAMIENTOS**


- Se deberán realizar, publicar y socializar todos los informes establecidos en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte deberá definir recursos humanos, presupuestales materiales y tecnológicos para el desarrollo del buen servicio al ciudadano.
- La Institución Universitaria deberá garantizar un servicio incluyente y accesible a toda la población en condiciones especiales o de discapacidad.
- La Institución deberá fortalecer la dependencia encargada de recibir, gestionar y resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), además de orientar sobre los trámites y servicios de la Institución.
- La Institución debe actualizar constantemente los procedimientos de Gestión de PQRSDF, y Recepción, Distribución y Trámite de Comunicaciones Oficiales, de acuerdo a la normatividad vigente.
- Se debe publicar información de carácter Institucional dirigida a toda la población y que sea de fácil acceso para la ciudadanía.
- Se deben establecer canales y medios de información que permitan la interacción con los ciudadanos.
- La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte debe socializar, publicar y cumplir lo expuesto en la Política de Tratamiento de Datos Personales.
- La Institución debe establecer buenas prácticas que permitan brindar un buen servicio al ciudadano.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 7 de 21

## PRINCIPIOS

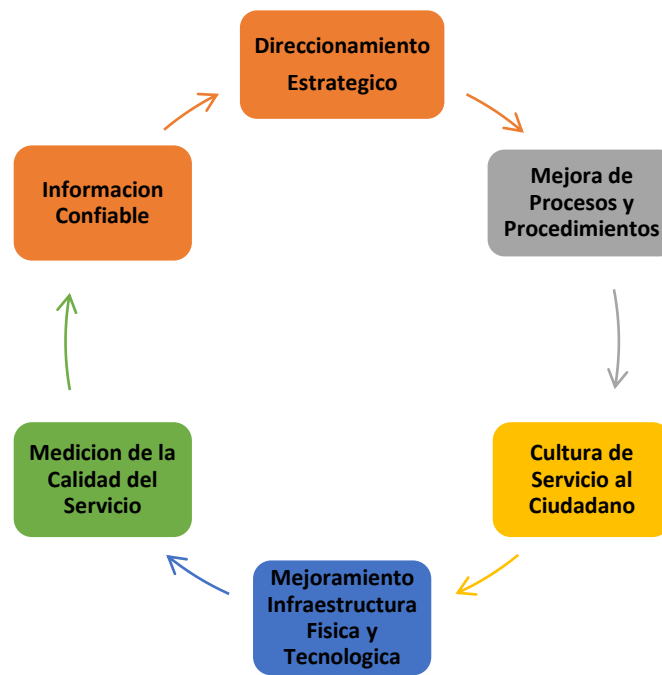
El Servicio y la Participación Ciudadana invitan a coadyuvar de manera activa y responsable en las decisiones y acciones que contribuyan al desarrollo y mejoramiento de la gestión, basándose en los siguientes principios:

- **Articulación interinstitucional:** Adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación con otras organizaciones del sector público o privado, del orden municipal o nacional, con el fin de formular e implementar estrategias para resolver las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la Institución.
- **Excelencia y calidad:** Velar por mantener los atributos de los servicios brindados a los ciudadanos, con los más altos estándares de calidad que contribuyan a la satisfacción de sus necesidades.
- **Integridad, transparencia y confianza:** Criterios de actuación de los servidores públicos y el deber hacia los ciudadanos.
- **Toma de decisiones basada en evidencias:** Capturar, analizar y usar información para la toma de decisiones que afectan la consecución de los resultados de la Institución.
- **Orientación a resultados:** Toma como eje de toda la gestión pública, las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la Institución, así como los resultados necesarios para su satisfacción.
- **Aprendizaje e innovación:** Garantizar la mejora continua incorporando la innovación, aprovechando la creatividad de sus grupos internos y de los grupos de interés de la Institución.

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 8 de 21

## METODOLOGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO.

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, teniendo en cuenta el modelo de servicio al ciudadano implementado por la Función Pública, donde se enmarca de manera integral los componentes que lo conforman, adopta los mismos así:




- **Direccinamiento Estratégico:** La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte en busca de propender el buen servicio ciudadano, estipula su Plan Indicativo, Plan de Acción, y el presente documento; Plan Institucional de Servicio y Participación Ciudadana.

- **Mejora de Procesos y Procedimientos:**

La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, en cabeza de la Secretaria General y a través de la Unidad de Atención al ciudadano y archivo, tiene a disposición la oficina de Atención al ciudadano, que es la encargada de garantizar la recepción, trámite y gestión de la respuesta a todas las solicitudes que realizan los ciudadanos. Para ello deberá crear,



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 9 de 21

eliminar o actualizar procedimientos, guías, formatos e instructivos de acuerdo a la normatividad vigente.

Adicional a lo anterior, se deben gestionar con las dependencias encargadas de atención al ciudadano buenas prácticas para el servicio que contribuyan a la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía, estableciendo, por ejemplo, horarios adicionales de atención en tiempo de matrículas, integrar dispositivos móviles con tecnología para el alcance de la comunidad universitaria que permita realizar PQRSDF, establecer en tiempos de demandas altas del servicio la operación en jornada continua, minimizar los tiempos de respuestas a las solicitudes, entre otros.

- **Cultura de Servicio al Ciudadano:**


La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte deberá prestar un servicio incluyente y accesible que comprenda a todas las personas en condiciones especiales y de discapacidad, para ello se deben demarcar espacios que indiquen atención preferente y garantizar la accesibilidad a los espacios físicos de acuerdo a lo estipulado en la norma NTC 6047 “*Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad*”.

- **Mejoramiento Infraestructura Física y Tecnológica:**

Con el fin de mejorar la infraestructura física y tecnológica, la Institución debe incluir en su presupuesto anual, recursos financieros que permitan adquirir recursos humanos, materiales y tecnológicos para el óptimo mejoramiento y avance del servicio como es la adecuación de la infraestructura, plataformas digitales y aplicaciones tecnológicas que puedan ejecutarse desde dispositivos móviles, integración de sistema de gestión documental Sevenet con la página web, establecer sistema de turnos avanzado e integral para la prestación de un servicio óptimo y ordenado, capacitar a los servidores públicos para que cuenten con las competencias, actitud y aptitud para la prestación de un buen servicio, entre otros.

- **Medición de la Calidad del Servicio:**

Con el objetivo de mantener informado sobre la gestión realizada en las vigencias señaladas por la normatividad, la Secretaria General a través de la Unidad de Atención al Ciudadano y Archivo realizará Informes oportunos, veraces y públicos sobre las solicitudes que en dicho lapso allegaran a la Institución, plasmando en estos las recomendaciones y oportunidades de

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 10 de 21

mejora que haya lugar. Además se medirá mediante indicadores de gestión y eficacia.


- **Información Confiable:**

La Institución debe publicar Información única y exclusivamente de carácter Institucional, debe ser veraz y actual, dirigida y al alcance de todos los grupos de interés como la información de la oferta académica, política de tratamiento de datos, sedes, carta de trato digno, entre otros.

Además de ello, la Institución debe habilitar canales y medios de información que permitan la interacción con toda la comunidad universitaria, por ejemplo,

### **Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano**

- Definir y difundir el portafolio de servicios de la entidad.
- Implementar y Optimizar:
  - Procedimientos internos que soportan los trámites y servicios al ciudadano.
  - Procedimiento de atención de peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de acuerdo con la normatividad.
- Medir la satisfacción del usuario en relación a los servicios que presta la Entidad.
- Poner a disposición de la ciudadanía en un lugar visible información actualizada sobre:
  - Descripción de los procedimientos, trámites y servicios de la entidad.
  - Tiempos de entrega de cada trámite o servicio.
  - Requisitos e indicaciones necesarios para que los ciudadanos puedan cumplir con sus obligaciones o ejercer sus derechos.
  - Horarios y puntos de atención.
  - Dependencia, nombre y cargo del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o un reclamo.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 11 de 21

- Establecer procedimientos, diseñar espacios físicos y disponer de facilidades estructurales para la atención prioritaria a personas en situación de discapacidad, niños, niñas, mujeres gestantes y adultos mayores.

### **Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos**

- Capacitar a los servidores públicos en tema de servicio al ciudadano.


### **Fortalecimiento de los Canales de Atención**

- Fortalecer canales de atención que permitan la participación ciudadana.
- Adecuar las ventanillas de atención de acuerdo con las necesidades de atención en materia de accesibilidad y señalización.
- Integrar canales de atención e información para asegurar la consistencia y homogeneidad de la información que se entregue al ciudadano por cualquier medio.

### **Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F)**

#### **Definiciones:**

- **Petición:** Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución (Ley 1437 de 2011. Artículo 13).
- **Queja:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **Reclamo:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **Sugerencia:** Es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 12 de 21

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.


Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo modo y lugar, con el objeto de que se establezcan responsabilidades.

**Deber de Denunciar:** Es deber de toda persona denunciar a la autoridad competente las conductas punibles de que tenga conocimiento. Para los servidores públicos tiene connotación constitutiva de infracción de conformidad con los el Artículo 6 de la Constitución Política.

#### **GESTIÓN:**

- **Recepción:** Con el fin de asegurar la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones, se debe facilitar el control y el seguimiento de los documentos.
- **Oficina, Dependencia o Entidad Competente:** 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 en relación con el cumplimiento de la misión de la Entidad.
- **Consideraciones Generales:** Las dependencias encargadas de la Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones, deberán cumplir con los términos legales. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del Derecho de Petición consagrado en el Artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

Mediante este, entre otras actuaciones, se podrá solicitar el reconocimiento de un derecho o que se resuelva una situación jurídica, que se le preste un servicio, que se le entregue información, se le permita consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 13 de 21

Conforme al artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, manifiesta que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El servidor público que conozca de la comisión de una conducta punible que deba investigarse de oficio, iniciará la investigación, si tuviere competencia. De lo contrario, pondrá el hecho en conocimiento de la autoridad competente.<sup>1</sup>


**NOTA:** las denuncias por actos de corrupción que reciban las entidades públicas deben ser trasladadas al competente. Al ciudadano se le informará del trasladado, sin perjuicio de las reservas de ley.

## **SEGUIMIENTO.**

- Dar cumplimiento a lo establecido en la Ley 594 de 2000 – Título V Gestión de Documentos, implementando un Programa de Gestión Documental que permita hacer seguimiento a la oportuna respuesta de los requerimientos de los ciudadanos y a la trazabilidad del documento al interior de la entidad.
- Crear mecanismos de seguimiento a la respuesta oportuna de las solicitudes presentadas por los ciudadanos.

---

<sup>1</sup>Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículo 14

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 14 de 21

- Identificar y analizar los derechos de petición de solicitud de información y los relacionados con informes de rendición de cuentas.
- Integrar los sistemas de peticiones, quejas, reclamos y denuncias con los organismos de control.
- Elaborar trimestralmente informes sobre las quejas y reclamos, con el fin de mejorar el servicio que presta la Entidad y racionalizar el uso de los recursos.

### **CONTROL:**


- **Oficina de Control Disciplinario Interno:** Las entidades deben organizar una oficina, que se encargue adelantar los proceso disciplinarios en contra sus servidores públicos.

Las oficinas de control disciplinario deberán adelantar las investigaciones en caso de:

- Incumplimiento a la respuesta de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos en los términos contemplados en la Ley, y
- Quejas contra los servidores públicos de la Entidad.
- **Oficina de Control Interno:** Vigilarán que la atención se preste de acuerdo con las normas y los parámetros establecidos por la entidad. Sobre este aspecto, rendirán un informe semestral a la administración de la entidad.

### **VEEDURÍAS CIUDADANAS:**

- Evaluar los correctivos que surjan de las recomendaciones formuladas por las veedurías ciudadana.
- Facilitar y permitir a las veedurías ciudadanas el acceso a la información para la vigilancia de su gestión y que no constituyan materia de reserva judicial o legal.


 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 15 de 21

**Plan de Servicio al Ciudadano**

Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Estructura Administrativa y Direccionamiento estratégico	1.1 Incorporar recursos en el presupuesto para el desarrollo de iniciativas que mejoren el servicio al ciudadano.	Presupuesto con el rubro administración del estado	Vicerrectoría Financiera	30/01/2021
Fortalecimiento de los canales de atención	2.1 * Realizar ajustes razonables a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047. * Aplicar un Autodiagnóstico de espacios físicos para identificar los ajustes requeridos.	Implementación de al menos 90% del proyecto adecuación de fachada principal, parqueaderos y canchas cubiertas, concerniente a la atención al ciudadano	Vicerrectoría Administrativa	31/12/2021
	2.2 Implementar instrumentos y herramientas para garantizar la accesibilidad a las páginas web de las entidades (Implementación de la NTC 5854 y Convertic).	Un instrumento de accesibilidad en la página web	Vicerrectoría Administrativa	30/09/2021

**Atención al Ciudadano**


Subcomponente	Actividades	Meta y producto	Responsable	Fecha programada
---------------	-------------	-----------------	-------------	------------------

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>		Código: IG.1,0.19.01.xx
			Fecha: 9/01/2018
			Versión: 1
			Página 16 de 21


Fortalecimiento de los canales de atención	2.3	Adquirir recursos para el Centro de Relevos y cualificar a los servidores en su uso, para garantizar la accesibilidad de las personas sordas a los servicios de la entidad.	5 equipos tecnológicos para comunicación efectiva	Secretaria General	31/12/2021
Talento Humano	3.1	Fortalecer las competencias de los servidores públicos que atienden directamente a los ciudadanos	Una capacitación a los servidores públicos	Unidad Desarrollo Humano	20/12/2021
	3.2	Fortalecer la cultura de servicio al interior de las entidades.	Socialización continua de la cartilla de protocolo de atención al ciudadano.	Secretaria General Unidad Desarrollo Humano	30/12/2021
	3.3	Evaluar el desempeño de los servidores públicos en relación con su comportamiento y actitud en la interacción con los ciudadanos.	100% evaluación del desempeño a los funcionarios de la Institución a quienes aplique.	Unidad Desarrollo Humano	20/12/2021



	3.4	Incluir en el Plan Institucional de Capacitación temáticas relacionadas con el mejoramiento del servicio al ciudadano, como por ejemplo: cultura de servicio al ciudadano, fortalecimiento de competencias para el desarrollo de la labor de servicio, innovación en la administración pública, ética y valores del servidor público, normatividad, competencias y habilidades personales, gestión del cambio, lenguaje claro, entre otros.	Un Plan Institucion al de capacitació n, con temáticas orientadas al servicio	Unidad Desarrollo Humano	30/03/2021
Normativo y procedimental	4.3	Cualificar el personal encargado de recibir las peticiones.	una Capacitaci ón de servicio al ciudadano	Unidad Desarrollo Humano	30/12/2021
	4.4	Fortalecer la implementación de la política de protección de datos personales.	2 actividades de sensibiliza cion sobre la política de datos personales	Unidad de sistemas	30/12/2021
Relacionamiento con el ciudadano	5.1	Caracterizar a los ciudadanos -usuarios - grupos de interés y revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	4 grupos caracteriza dos	Vicerrectora Administrativa	31/10/2021

<p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</p>  <p>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>		Código: IG.1,0.19.01.xx
			Fecha: 9/01/2018
			Versión: 1
			Página 18 de 21

	5.2	Realizar periódicamente mediciones de percepción de los ciudadanos respecto a la calidad y accesibilidad de la oferta institucional y el servicio recibido, e informar los resultados al nivel directivo con el fin de identificar oportunidades y acciones de mejora.	un Informe de satisfacción de usuarios	Vicerrectora Administrativa	30/12/2021
--	-----	--	--	-----------------------------	------------


 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b></p>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 19 de 21

## **DECLARACION DE LA POLITICA DE PARTICIPACION CIUDADANA**


La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte deberá diseñar, mantener y mejorar espacios que garanticen la participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), además facilitar el ejercicio del control social y la evaluación ciudadana, a través de procesos permanentes de rendición de cuentas.

### **LINEAMIENTOS**

- La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte, deberá realizar, al menos, una (1) Audiencia Pública al año
- La Institución deberá realizar la caracterización de todos los usuarios o grupos de interés (Estudiantes, Egresados, Administrativos, Docentes y Contratistas), por cada vigencia.
- La Institución debe identificar e implementar en todas las dependencias de la organización espacios de participación ciudadana que permitan involucran a los grupos de interés en la toma de decisiones.
- Se deben definir canales de retroalimentación y actividades que integren al ciudadano en la gestión pública.
- Se debe socializar y sensibilizar a toda la comunidad universitaria sobre el propósito y los mecanismos de interacción habilitados por la Institución.
- La Institución Universitaria Escuela Nacional del Deporte deberá definir recursos humanos, presupuestales, materiales y tecnológicos para el desarrollo de los escenarios de participación ciudadana.
- La Institución debe establecer metas e indicadores cuantificables que permitan realizar seguimiento de la gestión.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 20 de 21

Participación Ciudadana: Rendición de Cuentas					
Subcomponente	Actividades		Meta y producto	Responsable	Fecha programada
Información de Calidad y en lenguaje comprensible	1.2	Realizar 2 rendiciones de cuentas ante docentes y estudiantes	Dos rendiciones de cuentas ante estudiantes de primer semestre y docentes en la semana de inducción	Rector Facultades	15/09/2021
	1.3	Realizar Audiencia pública de Rendición de cuentas ante la ciudadanía	Una audiencia pública de Rendición de cuentas donde se presenta el informe de Gestión	Rector	30/11/2021
	1.4	Realizar la rendición de cuenta ante el Concejo Municipal de Santiago de Cali	Una rendición de cuenta ante el concejo municipal de Santiago de Cali, para presentar el informe de gestión a la fecha y proyecto de presupuesto de la siguiente vigencia	Rector	31/10/2021
Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	2.1	Realizar la presentación ante la comunidad universitaria sobre los avances de la acreditación de alta calidad	Presentar dos avances de los programas académicos ante la comunidad universitaria	Jefe Oficina Asesora de Planeación Decanos de Facultad	31/10/2021
Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	3.1	Implementar acciones que contribuyan a la cultura de rendición de cuentas en servidores públicos y ciudadanía.	Una capacitación sobre la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y ciudadanos.	Secretaria General Unidad de Desarrollo Humano	15/11/2021

 <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACION CIUDADANA</b>	Código: IG.1,0.19.01.xx
		Fecha: 9/01/2018
		Versión: 1
		Página 21 de 21

	3.2	Recopilar la información de las diferentes oficinas para la rendición de cuentas.	100% de la información de todas las oficinas de la Institución para el informe de gestión	Jefe Oficina Asesora de Planeación	31/10/2021
Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	4.1	Realizar la evaluación y seguimiento de la Audiencia Pública	Un informe de resultados, logros y dificultades publicado en la página web	Secretaria General	31/12/2021
			Un informe de la audiencia pública, publicado en la página web	Jefe Oficina de Control Interno	31/12/2021

### REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

Este Plan será actualizado cada vez que se requiera por parte del Profesional Universitario de la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo hayan enviado los procesos que lo utilizaron, revisado por la Secretaria General y la Vicerrectora Administrativa en lo relacionado a su contenido, forma y aprobado por el Rector

Aprobación del Documento				
	Nombre	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	Juan David España Córdoba	Profesional Universitario		25/01/2021
Revisó	Héctor Fabio Martínez Agudelo	Secretario General		26/01/2021
	María Isabel Andrade	Vicerrectoría Administrativa		
Aprobó	José Fernando Arroyo Valencia	Rector		29/01/2021