




## **Sistema Integrado de Aseguramiento de la Calidad**

# **PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**Versión 5**


**Proceso: Innovación a la Gestión**

**Marzo 2024**

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 2 de 18

## Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>GENERALIDADES</b>	3
Objetivo General	3
Objetivos Específicos	4
<b>CONTEXTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL</b>	4
MISIÓN	4
VISIÓN	4
VALORES Y PRINCIPIOS	4
POLITICA DE CALIDAD	5
<b>POLÍTICAS</b>	5
<b>DECLARACION DE POLÍTICA DE SERVICIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	5
LINEAMIENTOS	5
PRINCIPIOS	6
<b>METODOLOGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b>	7
Desarrollo Institucional para el Servicio al Ciudadano	9
Afianzar la Cultura de Servicio al Ciudadano en los Servidores Públicos	9
Fortalecimiento de los Canales de Atención	10
Estándares para la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSD-F)	10
GESTIÓN:	11
SEGUIMIENTO:	12
CONTROL:	12
VEEDURÍAS CIUDADANAS:	13
<b>DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS</b>	14
LINEAMIENTOS	14
<b>SEGUIMIENTO</b>	16
<b>REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN</b>	17

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 3 de 18

## 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.

## 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.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 4 de 18

## Objetivos Específicos

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

## 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

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 5 de 18

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 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”

## **POLÍTICAS**


### **DECLARACION DE POLÍTICA 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).


 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 6 de 18

- 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.

## 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:

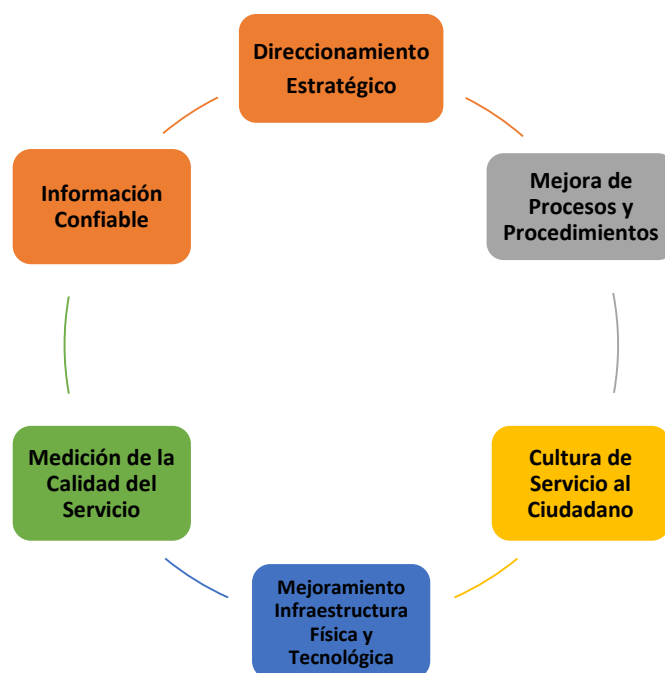
- **Articulación interinstitucional:** Adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación con otras organizaciones del sector público o privado, del orden municipal o nacional, con el fin de formular e implementar estrategias para resolver las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito 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.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 7 de 18

- **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.


## 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:



- **Direcccionamiento 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.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 8 de 18

- **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, 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



 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 9 de 18

estos las recomendaciones y oportunidades de 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.
- 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.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 10 de 18

## 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.
- **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.

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 11 de 18

## 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.

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.

 <p>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</p>	<p><b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b></p>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 12 de 18

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.
- 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 procesos 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.

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

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 13 de 18


- **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.

#### Cuadro 1. Actividades para implementar la Política de Servicio y Atención al Ciudadano

Ítem	Subcomponente	Actividad	Meta	Área responsable	Fecha fin
1	Estructura administrativa y direccionamiento estratégico	Caracterizar a los ciudadanos - usuarios - grupos de interés para revisar la pertinencia de la oferta, canales, mecanismos de información y comunicación empleados por la entidad.	Documento en pdf con las seis (6) caracterizaciones, publicado en la sede electrónica	Vicerrectoría Académica Unidad de Desarrollo Humano Oficina de Egresados Unidad de Comunicaciones	20/12/2024
2		Consolidar, entre los servidores públicos, la implementación de la política de protección de datos personales.	Acta de las capacitaciones con el propósito de sensibilizar sobre la política de datos personales	Secretaría General	30/7/2024
3		Realizar ajustes a los espacios físicos de atención y servicio al ciudadano para garantizar su accesibilidad de acuerdo con la NTC 6047 de 2013, en la medida de las capacidades de la entidad.	Registro fotográfico de la Ventanilla Única ubicada en el ingreso de la Institución.	Vicerrectoría Administrativa	20/12/2024
4	Fortalecimiento de canales de atención	Orientar a estudiantes, docentes, funcionarios y contratistas sobre los diferentes mecanismos para presentar las PQRS-D-F	Registro fotográfico de la participación en las jornadas de inducción y reinducción convocadas por la Vicerrectoría Administrativa.	Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo	5/2/2024 5/8/2024
5		Incentivar el diligenciamiento del sondeo de opinión sobre los mecanismos para presentar PQRS-D-F.	Enlace de diez (10) publicaciones en los medios de comunicación internos y externos, donde se invite a tramitar el sondeo	Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa	30/8/2024
6		Divulgar piezas informativas sobre la línea gratuita para la denuncia de presuntos actos de corrupción.	Enlace de tres (3) piezas comunicacionales, en las que se socialice la línea anticorrupción para la denuncia de presuntos actos de corrupción	Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa	30/8/2024

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 14 de 18


7	Relacionamiento con el ciudadano	Visibilizar la estrategia denominada "Voy de la mano con el ciudadano".	Enlace de diez (10) publicaciones en medios internos sobre el Protocolo de atención al ciudadano.	Unidad de Comunicaciones e Imagen Corporativa	31/10/2024
8	Fortalecimiento del servicio	Fortalecer la cultura de la privacidad y seguridad de la información en la Institución.	Registro de asistencia de una (1) capacitación para los servidores públicos de la Institución	Secretaría General Unidad de Sistemas	29/2/2024
9		Capacitar a los servidores públicos en temas relacionados con el servicio y la atención al ciudadano.	Registro de asistencia de un (1) taller/capacitación dirigido a los servidores públicos que atienden en las diferentes ventanillas de la institución	Unidad de Desarrollo Humano	30/11/2024
10		Fortalecer, al interior de las dependencias, la cultura de servicio y atención al ciudadano.	Enlace de la noticia entregado un (1) reconocimiento que motive la atención y servicio al ciudadano, a partir de lo evidenciado en los dispositivos "Calificadores de servicio" establecidos en algunas ventanillas de servicio de la Institución	Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo Unidad de Desarrollo Humano	30/11/2024
11		Revisar y socializar la "Carta de trato digno".	Un (1) documento actualizado y publicado. Enlace de tres (3) divulgaciones de piezas comunicativas en las cuales se socialice la "Carta de trato digno"	Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo Unidad de Comunicaciones e Imagen corporativa	30/08/2024
12		Consolidar la medición de la satisfacción del público, objeto de los siguientes procesos: Docencia, Investigación, Proyección Social y Oficina de Egresados	Un informe unificado y publicado con la medición de la satisfacción de usuarios.	Dirección Técnica de Planeación	20/12/2024

## DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

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


 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 15 de 18

- La Institución deberá realizar la caracterización de todos los usuarios o grupos de interés (Estudiantes, Egresados, Administrativos, Docentes y Contratistas, Veedurías, Público en General), por cada vigencia.
- La Institución debe identificar e implementar en todas las dependencias de la organización espacios de participación ciudadana que permitan involucrar 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.

## Cuadro 2. Actividades para implementar la política de Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas

Ítem	Subcomponente	Actividad	Meta o Producto	Área responsable	Fecha fin
1	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Planear y concertar las actividades para la estrategia de Rendición de Cuentas – RC.	Acta de reunión Estrategia de RC	Secretaria General	29/02/2024
2	Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Plan de comunicaciones de la estrategia de RC	Documento en pdf del informe	Unidad de Comunicaciones	15/03/2024
3	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Incentivar la aplicación del sondeo para la inscripción a procesos de participación ciudadana en la Institución	Enlaces de diez (10) publicaciones en: redes sociales y pantallazo del Boletín ENDtérate.	Secretaria General/Unidad de Comunicaciones	22/03/2024
4	Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Visibilizar la sección participa en la sede electrónica	Enlaces de seis (6) publicaciones en: redes sociales y pantallazo del Boletín ENDtérate.	Secretaria General/Unidad de Comunicaciones	30/09/2024
5	Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Realizar socialización sobre la importancia de la Rendición de Cuentas	Enlaces de cuatro (4) publicaciones en: redes sociales y pantallazo del Boletín ENDtérate.	Secretaria General/Unidad de Comunicaciones	30/09/2024
6	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Rendición de cuentas en cada una de las Facultades	Enlace con (3) publicaciones, bien sea en: Facebook, YouTube, Instagram y/o Sede Electrónica.	Facultades/Unidad de Comunicaciones e Imagen Corp.	30/10/2024




 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 16 de 18

7	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Actividades con los estudiantes para tratar temas relacionados con la vida universitaria	Publicación de cuatro (4) noticias en la sede electrónica	Bienestar Universitario/Unidad de Comunicaciones	30/11/2024
8	Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Socializar con los grupos de interés las decisiones institucionales más relevantes, tomadas en los diferentes cuerpos colegiados	Enlaces de Tres (2) noticias publicadas en la sede electrónica y/o redes sociales	Unidad de Comunicaciones e Imagen Corp. / Secretaría General/Facultades	30/11/2024
9	Incentivos para motivar la cultura de la rendición y petición de cuentas	Preparar actividades para la Audiencia Pública de Rendición Cuentas.	Un (1) Acta donde establezcan las actividades para la realización de la Audiencia Pública de Rendición Cuentas.	Secretaría General	30/09/2024
10	Información de Calidad y en lenguaje comprensible	Publicación en el portal institucional, del informe de gestión y las estadísticas básicas e información financiera	Enlace del Documento en pdf publicado en la sede electrónica	Dirección Técnica de Planeación	30/11/2024
11	Diálogo de doble vía con la ciudadanía y sus organizaciones	Realización de la audiencia pública	Documento pdf con el informe publicado en la sede electrónica	Rectoría	20/12/2024
1	Evaluación y retroalimentación a la gestión institucional	Presentar el informe de Rendición de Cuentas por parte de la Oficina de Control Interno	Informe de la audiencia pública de RC publicado en la sede electrónica	Control Interno	31/12/2024

## SEGUIMIENTO

El seguimiento a las actividades establecidas en las políticas de Servicio y Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana, se articula con el Programa de Transparencia y Ética Pública liderado por la Dirección Técnica de Planeación para los componentes 2 y 5. El componente 2, hace referencia a todas las acciones que realizan las entidades para trabajar de manera conjunta o en red con otras entidades del sector público en materia de lucha contra la corrupción; adicionalmente, a través de este componente se pretende indagar en varias entidades del sector y autoridades de control, sobre la manera de cómo están dispuestos los canales de denuncia, cuál es el trabajo que se adelanta por parte de las entidades en esta materia, buenas prácticas en torno a la denuncia de posibles actos de corrupción. Por su parte el componente 5, el cual busca fortalecer la estrategia de rendición de cuentas, enfatizando en la importancia de promover ejercicios de participación ciudadana, generando espacios de consulta y acciones de diálogo, donde la información sea clara y oportuna, permitiendo llegar a un ejercicio efectivo que permita contar con una retroalimentación que conlleve a poner en práctica acciones de mejora que contribuyan al desarrollo de la gestión y el cumplimiento de metas y resultados esperados.



 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 17 de 18


Por lo anterior, la articulación de las actividades suscritas tanto en las políticas de Servicio y Atención al Ciudadano y Participación Ciudadana con el programa de Transparencia y Ética Pública, es pertinente, toda vez que ambas tienen como propósito garantizar una gestión pública transparente, ética y orientada al ciudadano, que promueva la confianza, la rendición de cuentas y el cumplimiento de los principios democráticos.

### REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN

El presente documento será elaborado por el funcionario adscrito a la Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo, revisado por la Secretaría General cuando se presenten inconsistencias en su uso, teniendo en cuenta los conceptos que sobre el mismo hayan enviado los procesos que lo han utilizado y por la Dirección Técnica de Planeación en cuanto a su forma y aprobados por la Rectora.

Aprobación del Documento				
	Nombre	Responsable	Firma	Fecha
Elaboró	Diana Abadía Alvarado	Profesional Universitario (E) – Unidad de Atención al Ciudadano y de Archivo		20/03/2024
Revisó	Héctor Fabio Martínez Agudelo	Secretario General		21/03/2024
	Luz Stella Murillo Zabala	Directora Técnica Planeación		
Aprobó	Patricia Martínez	Rectora		22/03/2024

Control de Cambios			
Versión No.	Fecha de Aprobación	Descripción de los Cambios	Justificación del Cambio
1	10/02/2020	Creación del Plan Institucional de Servicio, Atención y Participación Ciudadana	
2	20/02/2021	Se ajusta el cronograma del Plan de Participación Ciudadana y de	Cambio de vigencia

 <b>INSTITUCIÓN UNIVERSITARIA</b> <b>ESCUELA NACIONAL del DEPORTE</b>	<b>PLAN INSTITUCIONAL DE SERVICIO, ATENCIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA</b>	Código: IG.201.43.07.08
		Fecha: 22/03/2024
		Versión: 5
		Página 18 de 18

		Servicio al Ciudadano según la vigencia 2021.	
3	15/03/2022	Se ajusta el cronograma del Plan de Participación Ciudadana y de Servicio al Ciudadano según el PAAC de la vigencia 2022.	Cambio de vigencia
4	25/01/2023	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se actualiza código de acuerdo a la implementación de la tabla de retención (TRD) versión 07 circular 110.07.01.001</li> <li>Se actualiza el eslogan de la Institución.</li> </ul>	Revisión cambio del periodo de la rectoría y revisión documental.
5	22/03/2024		