



## POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

### 1. Introducción

El Instituto Distrital del Deporte, la Recreación, y el Tiempo Libre de Buenaventura “INDERBUENAVENTURA”, es el ente del Deporte, la Recreación y el aprovechamiento del tiempo libre del Distrito de Buenaventura creado por medio del Acuerdo 008 de 2013 como un establecimiento público del orden Distrital, dotado de Personería Jurídica, autonomía administrativa, financiera y patrimonio independiente, que hace parte integrante del Sistema Nacional del Deporte y ejecutor del plan nacional de deporte, la recreación y la educación física que trata la Ley 181 de 1995, con el objetivo principal de:

“Generar y brindar a la comunidad oportunidades de participación en procesos de iniciación, formación, fomento y práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, la Educación Física y la Educación extraescolar como contribución al desarrollo integral del individuo y la integración comunitaria, para el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes del Distrito de Buenaventura en sus áreas urbana y rural.”

Es por ello que, esta entidad consciente de su responsabilidad social y del compromiso de mantener altos estándares en todas sus acciones mejorando la interacción de la entidad y la ciudadanía, ha establecido por medio del presente instrumento la política que busca *“satisfacer las necesidades de un usuario que acuda a la entidad, propendiendo por todos los medios, que el usuario reciba una respuesta óptima, eficiente, eficaz, una atención con gentileza, calidez, información clara, precisa, veraz y oportuna”* en el marco del Modelo Integrado Planeación y Gestión (MIPG)- Departamento Administrativo de Función Pública y que favorece la implementación de procesos participativos en la gestión, fortaleciendo la transparencia en la gestión pública institucional.

Pues por medio de esta política, el INDERBUENAVENTURA busca que su gestión este dada como desde la creación del mismo a favor del interés de la comunidad en general, mejorando la confianza hacia la institución, generando mayor participación ciudadana y garantizando procesos de dicha índole, aumentando la transparencia en la gestión y el uso de los recursos públicos, estimulando la gestión íntegra, objetiva, confiable y transparente de lo público en el marco del mejoramiento continuo que surca la entidad.

### 2. Marco normativo



La presente Política de Servicio al Ciudadano del INDERBUENAVENTURA se enmarca en la normatividad que a continuación se relaciona:

- **Constitución Política de Colombia 1991**, art. 2. Artículos 2, 23, 83, 84, 209, 311 y 333. Establece el principio de la buena fe, la no exigencia de requisitos adicionales para el ejercicio de un derecho, los principios de la función administrativa, de la actividad económica y la iniciativa privada.
- **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".
- **Ley 1712 de 2014**, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- **Ley 1755 de 2015**, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de Petición.
- **Ley 962 de 2005**. "Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos".
- **Decreto Ley 019 de 2012**. "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **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 Ley 2150 de 1995**. "Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la Administración Pública".
- **Decreto Nacional 235 de 2010**, Por la cual se regula el intercambio de información entre entidades para el cumplimiento de funciones públicas.
- **Decreto Nacional 088, 2022**, Por el cual se adiciona el Título 20 a la Parte 2 del Libro 2 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, Decreto 1078 de 2015, para reglamentar los artículos 3, 5 y 6 de la Ley 2052 de 2020, estableciendo los conceptos, lineamientos, plazos y condiciones para la digitalización y automatización de trámites y su realización en línea.
- **Decreto Nacional 2280 de 2010**, Por el cual se modifica el artículo 3 del decreto 235 de 2010.



- **Decreto Nacional 2623 del 2009**, Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- **Sentencia T 230 Corte Constitucional, 2020**, Por medio de la cual se establecen las redes sociales como medios idóneos para radicar peticiones.
- **Resolución 455 DAFP, 2021**, Por la cual se establecen lineamientos generales para la autorización de trámites creados por la ley, la modificación de los trámites existentes, el seguimiento a la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites y se reglamenta el Artículo 25 de la Ley 2052 de 2020
- **Circular Conjunta 004, 2009**, Busca el cumplimiento de la Ley 962 de 2005, - Inscripción de trámites administrativos en el sistema Único de Información de Trámites – SUIT en las entidades del orden Nacional y del orden Territorial.
- **Manual de Gobierno Digital, 2019**, Manual para la implementación de la Estrategia de Gobierno en línea en las entidades del orden nacional de la República de Colombia.
- **NTC 6047 de 2013**, Accesibilidad al medio físico. Espacios de Servicio al Ciudadano en la administración pública.

### 3. Objetivos y alcances

#### 3.1. Objetivos

##### *Objetivo general:*

Adoptar los lineamientos para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los derechos de los ciudadanos en el relacionamiento y los servicios que presta la Entidad.

##### *Objetivos específicos:*

- Fortalecer los procesos internos del INDERBUENAVENTURA con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos y prestación de servicios a los ciudadanos.
- Diseñar estrategias de atención con enfoque diferencial respecto de las poblaciones de especial protección constitucional.
- Generar estrategias que permitan informar a los ciudadanos o grupos de valor, sobre los lineamientos de la Política de Servicio al Ciudadano que incidan en su relación con la Entidad.



- Establecer esquemas de seguimiento y evaluación de la Política de Servicio al Ciudadano, que permitan medir el avance en la implementación y su impacto de cara a la ciudadanía.
- Contribuir al fortalecimiento de las relaciones de confianza entre la entidad y la ciudadanía, a través del mejoramiento de la prestación de servicios y funciones administrativas, garantizando la satisfacción ciudadana.

### 3.2. Alcance

Con la política de Servicio al Ciudadano se logra un relacionamiento armónico, legítimo, de confianza de los ciudadanos en la prestación de los servicios que oferta la Entidad, a través de sus diferentes canales de atención y que hacer institucional.

### 4. Principios de la política

Esta política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos, su cabal cumplimiento implica que la gestión se oriente a la generación de valor público y la garantía del acceso a los derechos de los ciudadanos y sus grupos de valor, razones por las cuales se adoptan los siguientes principios de servicio al ciudadano:

- **Lenguaje claro:** La Entidad ofrece al ciudadano información clara y fácil de entender.
- **Eficiencia:** La Entidad ofrece una respuesta oportuna y coherente con las necesidades.
- **Transparencia:** Los ciudadanos pueden hacer seguimiento en tiempo real a la gestión de la Entidad en relación con su solicitud.
- **Trato Digno y Humano:** Brindar un trato considerado, diligente y respetuoso a todas las personas.
- **Vocación de servicio:** Es uno de los principios fundamentales del Buen Gobierno; a su vez, se fundamenta en una concepción del talento humano al servicio de la ciudadanía y del Estado
- **Excelencia:** Los asuntos tratados por la Entidad son manejados de acuerdo a estándares establecidos en la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.
- **Corresponsabilidad:** La corresponsabilidad hace referencia a acciones y estrategias de responsabilidad solidaria entre la entidad y a la implementación efectiva de la Política de Atención a la Ciudadanía.
- **Participación:** La participación de la ciudadanía, antes que un derecho, es un fin esencial del Estado colombiano, integra e involucra a la ciudadanía en los procesos de toma de decisiones que les afectan.



## 5. Estrategia de Servicio al Ciudadano

### 5.1. Política de servicio al ciudadano

El propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios que presta el INDERBUENAVENTURA, en todas sus unidades administrativas 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; conocer además sus derechos, necesidades y problemas, trabajar en torno a los resultados que los satisfacen y evaluarlos permanentemente. Esto se logra solo si se tiene al ciudadano como el eje central para su gestión.

Lo anterior permite al instituto, entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de total articulación entre sus unidades administrativas, el compromiso expreso de la alta dirección y la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas y necesidades, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la solución de sus necesidades.

Resulta necesario que el INDERBUENAVENTURA implemente esta Política, con el fin de emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos por la entidad, los servidores públicos y generar valor a lo público; es importante recordar que el ciudadano es el eje fundamental del instituto y debe ser esta quien esté al servicio de sus necesidades y requerimientos. Por lo tanto, es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos, contratistas y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

### 5.2. Implementación de estrategias

Las estrategias que se pretenden implementar para el desarrollo de la política son las siguientes:

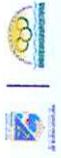
| Estrategia | Obligación institucional a la que responde |
|------------|--|
|------------|--|

|   |   |
|---|---|
| <p>Ventanilla Única (física y virtual)</p>      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad debe garantizar la atención a la ciudadanía por lo menos 40 horas a la semana</li> <li>• La entidad debe contar con una dependencia encargada de atención al ciudadano</li> <li>• La entidad debe permitir que todos sus trámites sean realizados por medios electrónicos total o parcialmente.</li> </ul>  |
| <p>INDERBUENAVENTURA de Puertas Abiertas!!!</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los funcionarios de la entidad deben ofrecer un servicio amable y cálido a los ciudadanos, dando respuesta efectiva a sus requerimientos.</li> <li>• La entidad debe tener una buena imagen entre la ciudadanía.</li> <li>• Los directivos de la entidad deben tener en cuenta las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de valor de la entidad para la toma de decisiones.</li> <li>• La entidad debe caracterizar la población usuaria de sus bienes y servicios.</li> <li>• Los niveles jerárquicos de la organización deben permitir fluidez en la comunicación (horizontal y vertical) y agilidad en la toma de decisiones.</li> <li>• La organización debe generar alianzas con ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil.</li> <li>• La organización debe desarrollar actividades y espacios de participación ciudadana de forma frecuente y dinámica.</li> <li>• La entidad debe llevar registro del número de personas que participan en los espacios ciudadanos como los de rendición de cuentas entre otros.</li> <li>• La información que divulga la entidad en su proceso de rendición de cuentas debe ser clara, oportuna, relevante, confiable y de fácil acceso para toda la ciudadanía.</li> <li>• Los ciudadanos deben participar en la formulación de los planes, proyectos o programas de la entidad.</li> <li>• La entidad debe efectuar ajustes razonables para garantizar la accesibilidad a los espacios físicos conforme a lo establecido en la "NTC 6047 Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública"</li> <li>• La entidad debe implementar acciones para garantizar una atención accesible, contemplando las necesidades de la población con discapacidades como:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- -Auditiva</li> <li>- Cognitiva</li> <li>- Mental</li> <li>- Sordoceguera</li> <li>- Múltiple</li> <li>- Física o motora"</li> </ul> </li> <li>• Incluir dentro de su plan de desarrollo, acciones para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece</li> </ul> |

|   |  |
|---|--|
|   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Incorporar en su presupuesto recursos destinados para garantizar el acceso real y efectivo de las personas con discapacidad a los servicios que ofrece</li> <li>• Contar con mecanismos de atención especial y preferente para infantes, personas en situación de discapacidad, embarazadas, niños, niñas, adolescentes, adulto mayor y en general de personas en estado de indefensión y o de debilidad manifiesta.</li> </ul>   |
| <p>Dialoguemos... (radica y recibe atención a tus PQRSDF)</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad debe responder las solicitudes de información en el plazo máximo establecido por la norma nacional vigente después de la recepción.</li> <li>• La entidad debe responder los derechos de petición en el plazo máximo establecido por la norma nacional vigente después de la recepción.</li> <li>• La entidad debe responder los derechos de petición de consulta en el plazo máximo establecido por la norma nacional vigente después de la recepción.</li> <li>• La entidad debe conocer el número de días hábiles que se demora en promedio la respuesta de una solicitud de información.</li> <li>• En los casos en el que se requiera o en los que el ciudadano desee respuesta física de su solicitud de información, la entidad sólo debe cobrar el costo de reproducción de la información. Ejemplo: costo de las fotocopias o del CD.</li> <li>• La realización de trámites por parte de los ciudadanos debe ser sencilla.</li> <li>• La presentación de PQRSDF por parte de la ciudadanía debe ser sencilla.</li> <li>• La entidad debe facilitar al ciudadano información sobre el estado de su PQRSDF desde su recepción hasta su respuesta.</li> <li>• La entidad debe llevar registro de todos los PQRSDF presentados, sin importar el canal por el que hayan sido allegados por parte de la ciudadanía. Ejemplo: presencial, telefónico, sitio web, correo electrónico etc.</li> <li>• La entidad debe conocer el número de PQRSDF que recibe mensualmente</li> <li>• La entidad debe conocer el número de solicitudes de información y de derechos de petición que recibe mensualmente.</li> <li>• La entidad debe conocer el tiempo que se ha tomado para responder a cada uno de los PQRSDF, solicitudes de información y derechos de petición.</li> <li>• La entidad debe conocer el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa.</li> <li>• La entidad debe conocer el número de solicitudes de información que ha contestado de manera negativa por inexistencia de la información solicitada.</li> </ul> |

|  |   |
|--|---|
|  | <ul style="list-style-type: none"><li>• Contar en su Sitio Web con formatos para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF).</li><li>• Contar con un sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li><li>• La entidad debe aplicar el procedimiento para las peticiones incompletas.</li><li>• El sistema de información para el registro ordenado y la gestión de peticiones, quejas, reclamos y denuncias debe incorporar los siguientes criterios:<ul style="list-style-type: none"><li>- Existe un responsable(s) de la administración del Sistema</li><li>- Permite adjuntar archivos y/o documentos</li><li>- Brinda opciones para que el ciudadano pueda elegir el medio por el cual quiere recibir la respuesta</li><li>- Permite la protección de los datos personales de los usuarios.</li><li>- Permite la centralización de todas las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, que ingresan por los diversos medios o canales</li><li>- Cuenta con un enlace de ayuda en donde se detallen las características, requisitos y plazos de respuesta de cada tipo de solicitud.</li><li>- Emite mensaje de confirmación del recibido por parte de la entidad</li><li>- Emite mensaje de falla, propio del aplicativo, indicando el motivo de la misma y la opción con la que cuenta el peticionario</li><li>- Permite hacer seguimiento al ciudadano del estado de la petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.</li><li>- Permite monitorear la recepción y respuesta oportuna de peticiones, quejas, reclamos y denuncias.</li><li>- Asigna único y consecutivo número de radicado de PQRSDF y otras comunicaciones oficiales, independiente del canal de ingreso (presencial, telefónico, correo electrónico, web, etc)"</li></ul></li><li>• Implementar sistemas de información / aplicativos interactivos para la consulta y gestión de la información, como mapas, gráficas, sistemas de georreferenciación u otros</li><li>• Habilitar consulta en línea de bases de datos con información relevante para el ciudadano</li><li>• Publicar la siguiente información en lugares visibles (diferentes al medio electrónico) y de fácil acceso al ciudadano:<ul style="list-style-type: none"><li>- Localización física de sede central y las ubicadas en otros espacios</li></ul></li></ul> |
|--|---|

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
|                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Horarios de atención de sede central y las ubicadas en otros espacios - Teléfonos de contacto, líneas gratuitas</li> <li>- Carta de trato digno</li> <li>- Listado de trámites y servicios</li> <li>- Responsable (dependencia o nombre o cargo) de la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias</li> <li>- Correo electrónico de contacto de la Entidad</li> <li>- Noticias</li> <li>- Información relevante de la rendición de cuentas</li> <li>- Calendario de actividades"</li> <li>• Publicar en su sitio web oficial, en la sección de transparencia y acceso a la información pública:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mecanismos para la atención al ciudadano</li> <li>- Localización física, horarios y días de atención al público</li> <li>- Mecanismos para presentar quejas y reclamos en relación con omisiones o acciones de la Entidad</li> <li>- Informe de peticiones, quejas, reclamos, sugerencia, denuncias y solicitudes de acceso a la información"</li> </ul> </li> </ul> |
| <p>Caminando hacia la excelencia</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• La entidad debe construir a su interior el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano de manera participativa, es decir, teniendo en cuenta las observaciones y recomendaciones de sus funcionarios.</li> <li>• El INDERBUENAVENTURA debe llevar a cabo todas las demás acciones proporcionadas en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG, y sus Autodiagnósticos como eje principal para el buen desempeño en la gestión de Transparencia y Acceso a la Información Pública y Lucha contra la corrupción.</li> </ul>   |



**HOJA DE RUTA POLITICA DE (1) TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA Y (2) SERVICIO AL CIUDADANO Y (3) PARTICIPACION CIUDADANA EN LA GESTION PUBLICA.**

Transparencia: Regular el derecho fundamental de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicación de la información, regulando el derecho de acceso que este posea, emita o que se encuentre bajo su control.  
 Servicio al Ciudadano: Adoptar los instrumentos para garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad de los derechos de los ciudadanos en el relacionamiento y los servicios que presta la Entidad.  
 Participación Ciudadana: Promover la participación de los ciudadanos en la gestión pública; Fortalecer las condiciones que faciliten el acceso a los servicios y las organizaciones en todo el ciclo de la gestión pública del INDEBENAVENTURA, mediante el diseño de estrategias que generen resultados concretos a sus necesidades, en términos de gobernanza, buen gobierno, transparencia y satisfacción de sus expectativas.

| Objeto del Plan                         | Vigencia del Plan         | Política Ejecutiva  | Plan Vigente                                      | Publicación y línea de base que se aplicará | Item | Pago de la acción | Acción   | Peso por actividad | Actividades   | Ítems | Producto Esperado  | Fecha de Inicio | Fecha de Terminación | Responsable                      | Responsables Productores en la Institución         |
|---|---------------------------|---|---|---|------|-------------------|--|--------------------|---|-------|--|-----------------|----------------------|----------------------------------|--|
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 1.1.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Informe de funcionamiento de la Ventanilla Única presencial y virtual  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área Administrativa y Financiera |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 1.2.  |      |                   |  | 50%                | Funcionamiento de la Ventanilla Única del Instituto   | 1     | Asignación de funciones de ventanilla única a un colaborador (o servidor) del Instituto  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área Jurídica                    | Área de Control y Área Administrativa y Financiera |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 1.3.  |      |                   |  |                    |   | 2     | Campañas de sensibilización y capacitación de la Ley 2196 de 2022 específicamente su Art. 31 Programa de Transparencia y Ética Pública.  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 1.4.  |      | 40%               | Atención a la ciudadanía y grupos de valor       |                    |   | 1     | Socialización de la Política de Participación Ciudadana y relacionamiento con los Grupos de Interés  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 1.5.  |      |                   |  | 50%                | Atención a la ciudadanía  | 1     | Socializar al interior de la entidad la Política de servicio al ciudadano (PSS) y tiempos de respuesta de atención al ciudadano, así como los procesos de atención y servicio al ciudadano, protocolo de administración por cada uno de los canales de atención disponibles por la entidad). | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 1.6.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Registro de todos los FORSDIF presentados  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.1.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Dejar la política de administración de riesgos en vigor por el microciclo de transparencia   | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.2.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Identificar, validar y ajustar los riesgos de corrupción que enfrenta la entidad acorde a los nuevos lineamientos que emita el Gobierno Nacional.  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.3.  |      |                   |  | 30%                | Desarrollar procesos para el mejoramiento de la transparencia y disminución de riesgos de corrupción. | 1     | Realizar revisiones y ajustes atendiendo las recomendaciones de la Auditoría Interna por el Área de Control Interno a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.4.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Realizar la auditoría a la administración de riesgos de los procesos de la Entidad   | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Control Interno          |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.5.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Realizar los seguimientos a los riesgos y controles de corrupción de la Entidad, establecidos en los procesos de MIG   | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Control Interno          |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.6.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Fomentar la realización del curso de LAFTIP en los funcionarios del Instituto  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.8.  |      |                   |  | 30%                | Actualización normativa   | 1     | Actualización del nomograma  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área Jurídica                    |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.9.  |      |                   |  |                    |   | 1     | Apertura de la Página WEB del Instituto  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2025 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.10.                                       |      | 30%               | Transparencia y atención a riesgos de corrupción |                    |   | 1     | Realizar acompañamiento a las actividades de atención en la definición de acciones, en la elaboración de páginas o micrositios de las iniciativas, así como en los contenidos de las iniciativas que hagan parte de la oferta 2025.  | 1/01/2025       | 31/12/2025           | Área de Planeación               |  |

|   |                           |   |   |       |
|---|---------------------------|---|---|-------|
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.11. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.12. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.13. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.14. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.15. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.16. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 2.17. |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 3.1.  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 3.2.  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 3.3.  |
| 3. Gestión con valores para resultados. | 8. Servicio al ciudadano. | 8. Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano o PETI 2023 | 9. Participación Ciudadana en la Gestión Pública. | 3.4.  |

|   |  |           |            |                    |
|---|--|-----------|------------|--------------------|
| 1 | Dividir las cédulas de denuncias con las que cuenta la entidad a sus grupos de valor.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Realizar reuniones con las entidades del sector para la formulación de un plan de acciones para la rendición de cuentas con los instrumentos del OIGP.   | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Creación de un artículo en la página web de la entidad con la información de las gestiones adelantadas por el Instituto con grupos de especial protección constitucional.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Invitar a los grupos de valor a participar en la encuesta para la reorientación o simplificación de los trámites 2025 de la Entidad, en el mes de febrero del 2025, para eliminar, optimizar y automatizar los trámites existentes, logrando mayor transparencia en las actuaciones del Instituto. | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Mesa de Trabajo con líderes y organizaciones del sector.   | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Jornadas de Rendición Pública de Cuentas.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Conocer los avances de la socialización de la oferta institucional en territorio.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Realizar monitoreo trimestral del menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía para garantizar la actualización de la información.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Realizar monitoreo trimestral del menú de Atención y Servicio a la Ciudadanía para garantizar la actualización de la información.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Realizar monitoreo cuatrimestral del Sistema de Publicación y el de garantizar la actualización y el acceso a la información pública.  | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |
| 1 | Realizar monitoreo cuatrimestral del Menú de Transparencia y Acceso a la Información con el fin de garantizar la actualización y el acceso a la información pública.   | 1/01/2025 | 31/12/2025 | Área de Planeación |

Garantizar el acceso a la información institucional

40%

Monitoreo y seguimiento a la implementación de la Política

100%

Seguimiento y Monitoreo de la Política

30%