



**CARTA DE TRATO DIGNO INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE  
SABANETA**

**SANDRA QUIRÓZ VILLA**  
Gerente

Revisó  
**PATRICIA CARVAJAL VARGAS**  
Control Interno

Versión 001

Junio de 2024

Unidad Deportiva Zona Sur  
Calle 76 E Sur N° 46 B 82  
Sabaneta - Antioquia  
PBX: (604)288 01 26  
[www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)





## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta -INDESA-, se encuentra comprometido con los usuarios internos y externos, comunidad en general a brindar un trato digno, respetuoso, preciado, diligente, honesto y sin discriminación, a quienes necesiten de sus servicios y, en aras de cumplir con su misión institucional.

A continuación, se relacionan de manera específica los siguientes DERECHOS de nuestros usuarios:

### DERECHOS

1. Ser tratado con el respeto y consideración debida a la dignidad de la persona.
2. Recibir información y orientación para la adecuada presentación de sus peticiones y para el ejercicio del control ciudadano en el marco del control fiscal.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia
4. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, sin necesidad de apoderado, a través de los diferentes medios de comunicación establecidos como medio de contacto con la ciudadanía en general.
5. Obtener respuesta oportuna, clara y de fondo a las peticiones formuladas
6. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta al momento de decidir y a recibir ésta información sobre los resultados obtenidos y las decisiones tomadas.
7. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que las comunicaciones que profiera el INDESA, con ocasión de la atención de sus peticiones se remitan de manera exclusiva a la dirección física o electrónica que indiquen.

Unidad Deportiva Zona Sur  
Calle 76 E Sur N° 46 B 82  
Sabaneta - Antioquia  
PBX: (604)288 01 26  
[www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)





8. Solicitar, por razones de seguridad personal o familiar, que el INDESA, ponga en conocimiento de las autoridades competentes sus condiciones de amenaza o riesgo para que ellas intervengan en la protección de su integridad física.
9. Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes.

## CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Para lograr un adecuado feedback con el ciudadano, y, garantizar el efectivo cumplimiento de las obligaciones de ley en materia de atención al ciudadano, el INDESA, ampara como política institucional, el trato dado a todos nuestros usuarios se realice sin discriminación, bajo lineamientos de respeto y dignidad, es decir se acojan integralmente las directrices que para ello la ley dimana y que la ética exige, al momento de dar respuesta a una solicitud, cualquier sea su naturaleza.

El INDESA, para ello, ha dispuesto de los canales de atención y los pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos, siendo estos los siguientes:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Personal	Oficinas INDESA Zona Sur	Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm.
Correspondencia	Ventanilla al Única de Aten al Ciudadano	Dirección: Calle 76 E Sur # 46 B 82	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm.
Telefónico	Línea fija	Conmutador: 576044406808	Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y 2:00 pm a 6:00 pm.
Electrónico	Correo Electrónico	<a href="mailto:usuario@indesa.gov.co">usuario@indesa.gov.co</a>	Permanente
	Correo para notificaciones judiciales	notificacionesjudiciales@indesa.gov.co	Permanente

Unidad Deportiva Zona Sur  
 Calle 76 E Sur N° 46 B 82  
 Sabaneta - Antioquia  
 PBX: (604)288 01 26  
[www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)





	Página web	<a href="http://www.indesa.gov.co">www.indesa.gov.co</a>	Permanente
Redes sociales	Facebook	<a href="https://www.facebook.com/indesa/">https://www.facebook.com/indesa/</a>	Permanente
	Twitter	@indesa	Permanente
	Instagram	@indesa	Permanente
	Youtube	INDESA	Permanente

Unidad Deportiva Zona Sur  
Calle 76 E Sur N° 46 B 82  
Sabaneta - Antioquia  
PBX: (604)288 01 26  
[www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)





Unidad Deportiva Zona Sur  
Calle 76 E Sur N° 46 B 82  
Sabaneta - Antioquia  
PBX: (604)288 01 26  
[www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)



**Alcaldía  
de Sabaneta**

## PLAN ANTICORRUPCIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

### INTRODUCCIÓN

El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta INDESA, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentados por el decreto 1081 de 2015, el cual estableció como metodología para la elaboración del contenido en el documento “Estrategia para la construcción del plan anticorrupción y de atención al ciudadano”, estructuró su plan de acción con base en la misión, funciones y actividades que desarrolla la Entidad, con el fin de fortalecer los mecanismos para evitar los actos de corrupción y mejorar el servicio al ciudadano.

En aras de desarrollar acciones que permitan estructurar una gestión transparente al servicio de los ciudadanos, deportistas y usuarios, el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta INDESA, busca implementar estrategias de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano creando espacios para que la comunidad pueda ejercer control social, participativo y oportuno, atendiendo de manera efectiva los requerimientos que realice la población Sabaneteña, para lo cual tiene como Misión implementar un sistema de atención integral el cual vele por los derechos y obligaciones que tienen los usuarios del INDESA.

Por esta razón, el Manual de atención al ciudadano del Instituto es un instrumento que comprende los diferentes aspectos a tener en cuenta a la hora de resolver y atender al ciudadano, el cual debe incluir la forma adecuada de dirigirse, el procedimiento de atención de los requerimientos de forma presencial o telefónica y el trámite de las PQRS.

El servicio que se brinda en el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta INDESA debe ser prestado de la mejor forma, ya que esta herramienta busca que quien acuda al Instituto quede con la satisfacción de haber recibido una respuesta clara, precisa y oportuna a la inquietud, pregunta o solicitud realizada. Además, que las personas que lo atendieron lo hicieron de la forma respetuosa y amable, sin perjuicio de la claridad en la respuesta que debió haber sido suministrada.

Con el presente manual se pretende fortalecer criterios para la atención al ciudadano, fortaleciendo los espacios y mecanismos existentes, que permitan mejorar los mecanismos establecidos y así poder lograr satisfacer las necesidades para que todos los funcionarios, contratistas y demás personas que hacen parte de la Institución, lo hagan con la convicción de que sus actividades están contribuyendo



Alcaldía  
de Sabaneta



a prestar un mejor servicio y a mejorar la percepción respecto de la labor que cumple el INSTITUTO PARA EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE SABANETA INDESA. De conformidad con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 en sus artículos 73 y 76, el decreto 2641 del 2012, y el decreto 124 de 2016 este manual se constituye en una herramienta que velará por mejorar la calidad de los servicios prestados a nuestros usuarios, en tanto que se integran los principios o atributos de una excelente prestación del servicio.

Finalmente, con este manual el Instituto pretende, dar aplicación a la normatividad vigente y brindar a los funcionarios y contratistas una herramienta instructiva y de fácil comprensión para prestar un servicio con la atención correcta, puntual y oportuna. Poner a disposición la estrategia o plan de atención al ciudadano, que guíara a el Instituto durante los años venideros.

El plan anticorrupción y de acción al ciudadano forma parte de la política de transparencia, participación y servicio al ciudadano del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG, que articula el que hacer de las entidades, mediante los lineamientos de cinco políticas de desarrollo administrativo y el monitoreo y evaluación de los avances en gestión institucional y sectorial.

### **Objetivo general**

Lograr articulación de estrategias que fortalezcan y permitan la visualización de las acciones implementadas en el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta – INDESA, en aspectos como la lucha contra la corrupción, racionalización de trámites, participación ciudadana, rendición de cuentas y mejorar en los mecanismos de atención al ciudadano, dando así, cumplimiento al estatuto anticorrupción - Ley 1474 de 2011.

### **Documentos de Referencia**

- Constitución política de Colombia
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Modelo integrado de planeación y gestión – MIPG. El cual permite dirigir, planear, ejecutar, controlar, hacer seguimiento y evaluar la gestión institucional de las entidades.
- Guía para la administración de riesgos y el diseño de controles en entidades públicas. Riesgo de gestión, corrupción y seguridad digital. Dado por el Departamento administrativo de la función pública – DAFP.
- Guía metodológica para racionalización de tramites, dado por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



- Ley 962 de 2005: Mediante la cual se establecen los lineamientos y principios generales de la política de 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.
- Resolución 1519 de 2020 sobre transparencia en el acceso a la información, accesibilidad web, seguridad digital web y datos abiertos.

## MARCO NORMATIVO

<b>Constitución colombiana.</b>	<b>política</b>	Artículos 90,122, 123, 124, 125, 126, 127, 128,129, 183, 184, 209 y 270.
<b>Ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias.</b>		“Por la cual se expide el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública”
<b>Ley 190 de 1995</b>		“por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
<b>Ley 734 de 2002.</b>		“por la cual se expide el Código Disciplinario Único”.
<b>Ley 909 de 2004.</b>		“Por la cual se expiden normas que regulan el empleo público, la carrera administrativa, gerencia pública y se dictan otras disposiciones.
<b>Ley 1474 de 2011</b>		Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
<b>Decreto 0019 de 2012.</b>		“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
<b>Decreto 2641 de 2012</b>		Por el cual se reglamenta los artículos 73 y 76 de la ley 1474 de 2011”.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26





Alcaldía  
de Sabaneta



Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta

<b>Ley 1712 de 2014</b>	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.
<b>Decreto 943 de 2014</b>	Por el cual se actualiza el Modelo Estándar de Control Interno (MECI).
<b>Ley 1755 de 2015</b>	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
<b>Ley 1757 de 2015</b>	Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática
<b>Decreto 124 de 2016</b>	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto <a href="#">1081</a> de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
<b>Decreto 2106 DE 2019</b>	Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública"

## TITULO I CONCEPTOS GENERALES SERVICIO AL CIUDADANO

El servicio al ciudadano es el conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente, con independencia que se trate de políticas de servicio al cliente empresariales, sociales, educativas, deportivas o del sector público en general.

Con base en lo anterior el Instituto debe propender para que la atención brindada al usuario o quien acuda a esta entidad, por cualquier medio, obtenga un resultado con amabilidad y calidez, brindando información clara, precisa, confiable y oportuna. Que si en algún momento no soluciona la inquietud del solicitante si le deje la sensación de satisfacción con el servicio prestado, pues cada persona que acude al Instituto y es atendida adecuadamente, es multiplicador de esa percepción positiva con la cual quedo después de haber acudido a la entidad.

Ahora bien, la importancia de la información que se suministre y de emprender campañas mediante la cual se instruya a los usuarios claramente sobre los servicios que presta el Instituto y el alcance de la labor que desempeña.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## CARACTERISTICAS DEL BUEN SERVICIO.

Las características del buen servicio apuntan a que los servicios deportivos sean prestados con CALIDAD, EFICIENCIA Y EFICACIA, los cuales son los fines últimos de la prestación de servicio a los usuarios.

- ✓ Integración con los usuarios buscando los medios comunes que garanticen la satisfacción del mismo.
- ✓ Dirigiendo el Servicio con participación y compromiso de todos los contratistas y funcionarios del Instituto para trabajar con calidad y conciencia colectiva frente a la búsqueda de la satisfacción del usuario.
- ✓ Desarrollando y optimizando los recursos humanos para tener las competencias necesarias mediante la Motivación del personal, el fomento de la participación y el trabajo de equipo. Además, garantizando un continuo Aprendizaje, innovación y mejoramiento.
- ✓ Midiendo los resultados pues lo que no se mide no se controla por ello es necesario el establecimiento de forma periódica de indicadores y controles de calidad.
- ✓ Comunicando lo que se está haciendo, para así tener una visión del desarrollo y avance de los planes, proyectos, programas, etc.

## VALORES DEL SERVICIO

- **AMABLE:** Que la atención que se brinde a los usuarios por parte de los funcionarios y contratistas del Instituto sea respetuosa, gentil y honesta, brindando la importancia que se merecen, considerando la situación por la cual acuden al Instituto.
- **CONFIABLE:** Que provenga de personas que generen seguridad en los usuarios, la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y los documentos entregados sean los autorizados por la normatividad vigente al momento de dar respuesta.
- **EFFECTIVO:** Que la atención brindada sea ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición y aunque no solucione de fondo la misma, sea un instrumento para lograr finalmente la respuesta esperada.
- **DIGNO:** Que la atención al usuario sea acorde con la condición humana cualquiera sea su posición.



Alcaldía  
de Sabaneta



- **OPORTUNO:** Que la atención al usuario se preste en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **INFORMATIVO:** La atención al usuario debe contribuir a la cualificación respecto a sus derechos, es función del INDESA, sus competencias y alcance, en tanto que el usuario es un multiplicador por excelencia de la buena o deficiente percepción que se tenga del servicio prestado.
- **ACTUAL:** La atención al usuario debe responder a las actuales necesidades de la sociedad.
- **ADAPTABLE:** La atención al usuario debe acoplarse a las necesidades de los usuarios, para que se sienta cómodamente atendido.
- **SOLIDARIO:** El usuario debe sentir que es importante y su inquietud será atendida de la mejor forma posible. Funcionario o contratista del INDESA deberá ponerse en el lugar del usuario para entender su necesidad y ayudar en la solución.
- **RESPONSABLE:** El funcionario o contratista del INDESA debe prepararse para asumir la tarea de suministrar información a los usuarios, estar debidamente preparado, actualizado y enterado de los criterios adoptados por el INDESA en los diferentes asuntos que maneja la entidad.

### MISIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO.

Los funcionarios y contratistas del Instituto deben tener claridad de la importancia de prestar un servicio de calidad a los usuarios, para lo cual debe existir un compromiso de todos en el logro de una atención integral al usuario. No contribuye a este fin, quien no responde ágilmente una llamada de un usuario o no le da información alguna o evidencia que en la Entidad no hay socialización de la información, que los canales de comunicación no son efectivos o expresa desconocimiento de temas y responsabiliza a otros.

Se logra un servicio de calidad, cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los valores anteriormente descritos, se evalúa el nivel de satisfacción del usuario y se adoptan medidas, a partir de dichas mediciones, para el mejoramiento del mismo.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



Es importante entonces, que todos los funcionarios y contratistas del Instituto contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al usuario para lo cual es necesario desarrollar o potenciar habilidades como:

- Autocontrol, creatividad, amabilidad, cortesía, sensibilidad, comprensión, tolerancia, paciencia, dinamismo, razonamiento, persuasión, capacidad para escuchar y para tomar la determinación de terminar la conversación, cuando ésta se ha convertido en reiterativa o un monólogo del usuario orientar, sin lanzar juicios y sin incurrir en imprecisiones y subjetivismos.
- Importancia de la comunicación asertiva: La comunicación efectiva nos permite obtener, fundamentalmente:
  - ✓ Satisfacción de la ciudadanía.
  - ✓ Asesoría veraz y oportuna al ciudadano.
  - ✓ Servicio ágil.
  - ✓ Permite garantizar calidad en la información.
  - ✓ Eficiente flujo de información con otras dependencias permitiendo la integración y la transversalidad.
  - ✓ Operatividad y coherencia entre los miembros del equipo de trabajo

## TITULO II ATENCIÓN A LOS USUARIOS

En cumplimiento de lo establecido en la normatividad vigente especialmente la Ley 1474 del 2011 en su artículo 76 y decreto reglamentario 2641 de 2012, el Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA cuenta con comité de atención al ciudadano encargado de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que realicen los usuarios con respecto a los servicios que presta el Instituto.

### CANALES DE ATENCIÓN.

- **Página web del Instituto:** El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA utiliza las tecnologías de la información y la comunicación para facilitar el acceso a la información relevante sobre los planes, programas y proyectos que maneja el Instituto; además cuenta con el link institucional, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias donde los usuarios podrán realizar sus comentarios. El contratista encargado tendrá conocimiento, permitiendo realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio en la Entidad.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



- **Servicio telefónico:** El usuario del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA cuenta con un número telefónico de atención al usuario el cual es 2880126 ext. 0 en donde podrá obtener la información actualizada de los tramites, servicios, campañas, planes o programas que se está llevando a cabo en la Institución, al igual que podrá dar a conocer sus peticiones, quejas, reglamos o sugerencias y éstas serán transmitidas al área encargada para dar solución a la inquietud planteada por el usuario.

**Principales Factores en la atención telefónica:** Con el fin de asegurar un adecuado contacto telefónico y que se proyecte la imagen Institucional, se debe utilizar un tono de voz moderado, con un timbre agradable, que se adecúe a las circunstancias de la conversación con el ciudadano para ello:

- Al Inicio del contacto use un tono cálido y amable.
- Al momento de dar información, refleje seguridad.
- Cuando el ciudadano recurra por una duda, queja o reclamo sea persuasivo, contundente y proyecte seguridad en la voz.
- Para finalizar la información sea concluyente y despídase cortésmente.

En el contacto telefónico utilice una menor velocidad en la conversación, que la empleada en forma presencial. Tenga en cuenta el grupo poblacional al cual se dirige, adoptando un ritmo de conversación acorde, que le permita que la llamada sea eficaz.

El contratista debe utilizar una pronunciación clara y nítida, con una buena articulación y vocalización para que la ciudadanía comprenda el mensaje. Se recomienda hablar a una distancia de 3 cm aproximadamente del auricular.

#### **Reglas para tener en cuenta en la atención telefónica:**

- Hacer sentir a la ciudadanía que es importante para la Institución, con un tono de voz empático de acogida.
- No se debe tutear al ciudadano como sinónimo de respeto pues no se le ve al interlocutor.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes.
- Preguntar hasta cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Reformular los hechos importantes.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



- Cuando el ciudadano hable, se debe mostrar que se le está escuchando mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.
- **Presencial:** El usuario del Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA puede acceder a los servicios de información de planes, programas y servicios vinculándose directamente con los programas ofrecidos por la Institución, la información podrá ser suministrada directamente por los contratistas o la persona autorizada por el Instituto.

#### **Factores importantes en la atención presencial:**

- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones, para que la información sea comprensible a la ciudadanía, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea entendible.
- **El aspecto:** La presentación personal en muchos casos puede influir en la percepción que tiene el usuario respecto al Instituto. Con el aspecto físico se mostrará una imagen corporativa con el distintivo (carnet...).
- **Expresividad en el rostro:** Generalmente el rostro es el primer punto en el que la ciudadanía se fija. Por ello es fundamental mirar al usuario, demostrando interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando. La expresión de la cara es relevante, una sonrisa que no sea falsa ni forzada pues esto le da un carácter acogedor a la atención que se está brindando.
- **La postura:** Esta no debe ser rígida ni forzada, permitiendo mantener la columna flexible, cuello y hombros relajados.

### **PROTOCOLO DE ATENCIÓN A LOS USUARIOS POR PARTE DE LOS CONTRATISTAS Y FUNCIONARIOS DEL INSTITUTO.**

#### **RECEPCIÓN.**

El o la contratista encargada deberá tratar a los usuarios del Instituto con amabilidad, respeto; deberá dar la bienvenida al usuario diciendo "**Bienvenido(a), mi nombre es (nombre y apellido...), ¿Qué servicio solicita?, Por favor diríjase a.....**". Se debe contactar al contratista solicitado para guiar al usuario y dar respuesta de acuerdo a su requerimiento con el fin de satisfacer las necesidades de la comunidad.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## **GUARDAS DE SEGURIDAD.**

El personal de seguridad deberá ser siempre amables en su atención, se debe evitar preguntar a las personas para donde van o a quien buscan, pues esta información, deberá ser suministrada en la recepción del Instituto.

- Dar saludo de bienvenida.
- Efectuar la revisión de pertenencias.
- Indicar al ciudadano (a) el sitio de registro.
- Despedir al ciudadano(a).

## **PRESENTACIÓN PERSONAL.**

La apariencia de los funcionarios y contratistas del que prestan sus servicios en el Instituto debe ser sobria, discreta, generar confianza y tranquilidad, sensación de orden y limpieza para finalmente causar una buena impresión.

El carné de identificación se utilizará colgado y debe estar de manera visible, utilizándolo permanentemente al interior del Instituto.

Los usuarios esperan de nosotros una presentación que sea apropiada para la actividad que se desempeña, que le de importancia y estatus al Instituto para el Deporte y la recreación de Sabaneta - INDESA.

## **PRESENTACIÓN DE LOS ESCENARIOS DEPORTIVOS.**

Ofrecer a los usuarios espacios agradables, limpios y organizados que ellos identifiquen fácilmente como escenarios deportivos del Instituto y donde puedan recibir de una manera digna un óptimo servicio.

### **Guion de Rutinas diarias:**

- Verificar que estén limpias las áreas externas de los escenarios deportivos.
- En la mañana realizar la limpieza y cepillado de las piscinas del Instituto.
- Verificar que estén limpias las canchas, corredores y baños de las unidades deportivas.
- Mantener las paredes y los interruptores limpios.
- Efectuar mantenimiento de las unidades deportivas, incluyendo jardines, andenes, materas.
- Limpiar los vidrios internos y externos.
- Limpiar las partes altas de paredes, techos, repisas y lámparas.
- Arreglar las zonas verdes y jardineras.
- Realizar lavada y brillada de pisos.
- Limpiar las persianas, escritorios, puertas y sillas
- Lavar las fachadas.
- Realizar limpieza y mantenimiento de techos y domos.
- 

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## ATENCIÓN PERSONALIZADA.

Ofrecer a los usuarios del Instituto un servicio eficiente y oportuno, con la dedicación, calidad y respeto que la comunidad se merece, es el principal objetivo para lograr. Para ello nuestros contratistas deberán atender a nuestros visitantes de la siguiente manera:

- Hacer contacto visual con el ciudadano(a) desde el momento en que se acerque y ser amable.
- Saludar al usuario de inmediato, de manera amable, siguiendo la siguiente fórmula: "**Buenos días o buenas tardes, mi nombre es (nombre y apellido.....). ¿En qué puedo servirle?**", y sin esperar a que sean ellos(as) quienes saluden primero.
- Dar al usuario una atención completa y exclusiva durante el tiempo del contacto.
- Utilizar los 30 primeros segundos para sorprender favorablemente al usuario con un trato cordial, espontáneo y sincero.
- Trabajar para garantizar la satisfacción del usuario, demostrando entusiasmo y cordialidad.
- Usar el sentido común para resolver los inconvenientes que se presenten.
- Hacer que los últimos 30 segundos cuenten para entregar un producto satisfactorio y finalizar el servicio con una despedida cordial.

## ACONTECIMIENTO QUE PUEDEN DARSE EN LA ATENCIÓN.

### ➤ PRIMERO.

Si por cualquier razón debe retirarse del lugar en donde presta sus servicios para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el usuario o alguna situación externa que amerite su ausencia, usted deberá:

- Explicar al usuario su motivo de ausencia, pedirle que espere y darle un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Espere a que el ciudadano(a) le conteste.
- Al regresar al punto diga: "**Gracias por esperar**".

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



## ➤ SEGUNDO

Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta en este sitio, sino en otra sede o por alguno de los contratistas que no se encuentre disponible en este momento, establezca contacto con el contratista e infórmelo el nombre del usuario, el contenido de su solicitud, para que éste lo reciba de manera apropiada y resuelva la inquietud o necesidad del solicitante.

Acto seguido indique al usuario el sitio al que debe dirigirse, la hora y la persona que lo atenderá. Finalmente haga seguimiento al resultado final de la gestión.

## ➤ TERCERO

Si la solicitud del usuario no puede ser resuelta de forma inmediata:

- Explique la razón de la demora.
- Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará.
- Finalice el contacto adecuadamente.
- Retroalimente al ciudadano (a) sobre el resultado de la atención.
- Pregunte: "**¿Hay algo más en que pueda servirle?**".
- Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

## ➤ CUARTO

Si la respuesta al usuario debe ser dada por un contratista de un área diferente a la de la inquietud del usuario, éstos deben estar en disposición de atender al usuario o de suministrar la información requerida por el mismo y realizar el siguiente protocolo:

Si se trata de comunicación telefónica interna, en la dependencia destinataria de la consulta se deberá contestar antes del tercer timbre como máximo. Lo contrario hace que el usuario se desespere y muestre desconcierto frente al usuario.

Quien atiende deberá abstenerse de mostrar molestia frente al requerimiento que se le hace o de dar respuestas como "**dígale que espere la respuesta**", no obstante, está el plazo vencido, o "**estoy ocupado(a) llame más tarde**", en tanto que estas respuestas se reflejan en el semblante de quien está tratando de dar respuesta a un usuario.

En eventos especiales, cuando se requieran datos específicos se comunicará al usuario con el responsable, logrando así un filtro de calidad para la atención o se le acompañará hasta el sitio, en la misma sede en donde se le podrá brindar la atención adecuada.



Alcaldía  
de Sabaneta



### Valores para la atención personalizada:

- Actitud amable.
- Comprensión.
- Trato equitativo.
- Opciones y alternativas para resolver sus inquietudes.
- Información precisa.

### ATENCIÓN VIRTUAL.

El instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA cuenta con un portal único para el ciudadano [www.indesasabanetaantioquia.gov.co](http://www.indesasabanetaantioquia.gov.co), que sirve de interacción con la comunidad en marco del cumplimiento de la estrategia de Gobierno en Línea, en sus 6 fases, facilitándole de esta manera el acceso a los trámites, programas y proyectos desarrollados en cada uno de los temas de atención al usuario, con el fin de mejorar su calidad de vida. Además, sirve de mecanismo de comunicación y divulgación de las actividades que se realizan por parte del Instituto y de la administración municipal de Sabaneta, promoviendo la estrategia de participación ciudadana y la fase de democracia en línea.

La comunicadora del Instituto recibe a través del canal virtual, portal o página web del Instituto, los interrogantes, inquietudes, solicitudes, quejas o reclamos de los usuarios y comunidad en general.

A su vez, el contratista del INDESA, se encarga de revisar el contenido de la solicitud y realiza el respectivo reparto. En el evento de que falte información se le solicita al usuario por el mismo medio la ampliación de la queja, reclamo, sugerencia o petición y se realiza el registro en el formato correspondiente.

Finalmente se elabora respuesta al usuario y se comunica por el mismo medio informando el trámite dado a la solicitud o respuesta de la misma.

En este trámite debe tenerse en cuenta lo siguiente:

Asegurar que las dependencias del Instituto respondan las PQRS dentro de los términos legales contemplados en la ley 1755 de 2015 o en el menor tiempo posible y los remitan por el mecanismo virtual a los usuarios.

Verificar que frente a los requerimientos presentados se mantenga siempre una comunicación permanente con los usuarios, dando a conocer los trámites y acciones surtidas frente a los mismos, el responsable de su cumplimiento, así como el plazo para dar una solución o respuesta.

Las respuestas a los usuarios deben ser dadas observando los plazos legales, (de conformidad con la ley 1755 de 2015), pues de lo contrario podríamos incurrir en vulneración del derecho de petición.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## ATENCIÓN EN CASOS ESPECIALES.

### ➤ TRATO PARA USUARIOS INCONFORMES

El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA por ser un ente público y prestar servicios deportivos y recreativos a la comunidad de diferentes edades y en diferentes tipos de programas, debe tener un tratamiento especial con el usuario inconforme teniendo en cuenta los siguientes aspectos:

- **Estado anímico del usuario y tratamiento:** Inconforme con la información suministrada por considerar que es una injusticia.
- La entiende, pero está en desacuerdo, se aprecia malhumorado y levanta la voz, puede incluso llegar a ser grosero.
- Cuando los contratistas del INDESA se encuentre en esta situación, debe dejar que el usuario se desahogue, sin interrumpirlo, mirarlo fijamente y afirmar de vez en cuando para que se sienta comprendido.
- Cuando termine, dígame que **“Entiende su situación”**, que ésta si bien lo afecta, es acorde con las normas legales y a partir del conocimiento de los hechos, retomarlos y animarlo a tomar otras alternativas mediatas o inmediatas a futuro y mostrarle el lado positivo de la decisión pero que ésta no es responsabilidad del Instituto.
- En lo posible, otra contratista del Instituto deberá acercarse al usuario, para mostrarle solidaridad y disposición para ayudarlo en su problema.
- Si el usuario persiste en su malestar, deberá escalarse el problema a la asesora Jurídica para que allí se finalice adecuadamente la conversación con el usuario inconforme con la información suministrada por falta de entendimiento.
- Se aprecia confundido con lo que se le dice y pide en repetidas oportunidades una explicación.
- El contratista encargado, deberá pedirle, en tono calmado y comprensivo, al usuario que permanezca en silencio por un momento, le hará un recuento de la conversación, resumirá claramente la inquietud presentada y acto seguido reiterará lentamente la respuesta.
- En el evento de ser posible, usará lápiz y papel para ir ilustrando al usuario hacia la respuesta.
- Inconforme con la información suministrada y se muestra triste, frustrado o desilusionado.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## PARA TENER EN CUENTA.

- Nunca le pida al usuario que se calme.
- Asuma objetivamente la situación, entienda que lo que sucede no es en contra suya, que no es personal.
- Póngase en los zapatos del usuario, por un momento deténgase a pensar **¿Qué necesita este usuario cómo le puedo satisfacer esa necesidad?**
- En la solución al inconveniente **NUNCA** se comprometa con algo que no pueda cumplir.
- Si usted mantiene una posición serena podrá controlar la situación y calmar al usuario.

## ATENCIÓN PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES GESTANTES.

El Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA en aras de dar aplicación a la normatividad vigente debe establecer formas y maneras de atender a la población en situación de discapacidad para prestar un servicio ágil y oportuno a los ciudadanos con movilidad reducida, adulto mayor y a las mujeres en estado de gestación que se acercan al Instituto.

Todas las personas que desarrollan su labor en el Instituto, deben tener especial consideración con estos grupos poblacionales y proporcionarles un tratamiento acorde con su estado, otorgándoles preferencia en el turno de servicio.

- Si el estado físico de la persona lo requiere, ubíquese de tal manera que le facilite la comunicación con el usuario.
- Mirar a los ojos al usuario y sonreírle cuando se acerque.
- Definir el tipo de atención que se requiere, brindar según el estado físico o sensorial particular de cada persona.
- Saludar siguiendo la fórmula: **“Buenos días o buenas tardes, mi nombre es (nombre y apellido), ¿En qué puedo servirle?”**.
- Acorde con la situación particular que lleva al usuario, dar todas las explicaciones que se requieran, si es necesario se debe escribir lo que se ha manifestado verbalmente y demorar lo menos posible la prestación del servicio.
- Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar alguna gestión relacionada con la solicitud presentada por el ciudadano, Explíquelo por qué debe pedirle que espere y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar.
- Pídale permiso antes de hacerlo esperar.



Alcaldía  
de Sabaneta



- Espere a que el usuario le conteste.
- Al regresar diga: **“Muchas gracias por esperar”**.
- Si la solución a la solicitud del usuario está en manos de otro contratista, infórmelo al coordinador para que solicite a dicho contratista que se desplace al puesto donde se encuentra el ciudadano y le preste el servicio solicitado.
- Si la solicitud del ciudadano no puede ser resuelta de forma inmediata: explique la razón de la demora, Informe la fecha aproximada en que el usuario recibirá respuesta y el medio por el cual se le entregará. De manera preferencial seleccionar métodos de entrega que no exijan la movilización del ciudadano.

#### **Finalice el contacto adecuadamente:**

- Retroalimente al usuario con lo que se va a hacer, si es que queda alguna tarea pendiente.
- Agradezca al usuario el habernos dado la oportunidad de servirle.
- Deje por escrito las tareas pendientes.
- Haga seguimiento hasta que se dé respuesta al usuario.

### **TITULO III**

#### **TRAMITES DE LA PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

Atender los requerimientos de los usuarios y ciudadanos del común que se dirigen al Instituto para el Deporte y la Recreación de Sabaneta - INDESA. Para resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, es necesario observar los plazos establecidos en la normatividad vigente como lo es la Constitución Política Colombiana y el código contencioso administrativo, en los cuales se establecen los plazos para resolver.

Toda persona tiene derecho de presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y obtener pronta solución.

Conforme con la nueva normatividad que rige la materia, toda solicitud de cualquier persona se presumirá que es en ejercicio del derecho de petición, sin que sea necesario invocarlo.

Suministrar la respuesta al ciudadano; ahora bien, la recepción de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) de los usuarios, se deben imprimir, radicar y clasificar de acuerdo con los procesos que estén siendo afectados, para luego dirigirlas a los responsables de dichos procesos, quienes deben solucionarlas en los términos legales y finalmente cerrar el procedimiento.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## PLAZO PARA RESOLVER LAS SOLICITUDES DE LOS USUARIOS

Teniendo en cuenta lo previsto en las normas vigentes, por norma general toda petición en interés general y particular deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción, con excepción de:

Las peticiones de documentos, plazo diez (10) días hábiles siguientes a su recepción, a cuyo vencimiento opera el silencio administrativo positivo, con entrega de copias dentro de los tres (3) días siguientes. Las consultas a las autoridades, plazo treinta (30) días hábiles siguientes a su recepción.

Las solicitudes de información entre autoridades deberán resolverse en un término no mayor de diez (10) días hábiles. En los demás casos, se resolverán las solicitudes dentro de los quince (15) días hábiles.

Cada PQRS deberá contar con los soportes que evidencien el trámite que se surtió para su respuesta.

Cuando no sea posible atender la solicitud dentro del plazo, deberá informarse al usuario de inmediato o antes del vencimiento del término señalado en la Ley, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se dará respuesta, el cual no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

El INDESA deberá atender prioritariamente las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental, cuando se trate de evitar un perjuicio irremediable al peticionario, quien deberá probar sumariamente la titularidad del derecho y el riesgo de perjuicio invocado.

Si el Instituto no es el competente para resolver la solicitud del usuario o ciudadano lo informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los diez (10) días siguientes al de la recepción, si el usuario obró por escrito, en todo caso, remitirá la petición al competente, con copia del oficio remitario al peticionario.

### MODALIDADES DEL DERECHO DE PETICIÓN

Conforme lo establece la Ley 1755 de 2015 el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo mediante el ejercicio del derecho de petición los Usuarios o ciudadanos del Instituto podrán requerir, entre otros, los siguientes servicios:

- ✓ Reconocimiento de un derecho.
- ✓ Solicitud de resolver una situación jurídica.
- ✓ Solicitud de prestar un servicio.
  
- ✓ Pedir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos.
- ✓ Formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos.

Se podrán hacer peticiones verbales y el contratista del Instituto deberá dejar constancia escrita de ello, si el usuario lo pide. Los contratistas no podrán negarse a recibir solicitudes incompletas si el usuario insiste en su radicación, sin embargo, con posterioridad deberán requerir su complementación.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no atienda el requerimiento de los contratistas del Instituto de completar su escrito o solicitud verbal dentro del plazo legal, la conformidad con las normas legales es de 1 mes, salvo que antes de vencerse el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Cuando un usuario del Instituto solicite copia de un documento sometido a reserva, no obstante, la negativa, se insista en la misma, el Instituto deberá agotar el trámite de insistencia previsto en la Ley, ante el Tribunal Contencioso Administrativo, para que allí se adopte la decisión que en derecho corresponda.

### **DEBERES DE LOS USUARIOS EN EJERCICIO DEL DERECHO DE PETICIÓN.**

1. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
2. Diligenciar completamente la solicitud y en el evento de hacerlo de forma incompleta, adecuarla dentro del plazo legal.
3. Dirigir solicitudes respetuosas.
4. Abstenerse de abusar del ejercicio del derecho de petición.
5. Aportar información cierta para efectos del suministro de la respuesta.

(1 y 2) Si el ciudadano incumple con estas dos exigencias del derecho de petición, los servidores públicos y contratistas del Instituto estarán facultados para reiterar la respuesta dada.

Los contratistas están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la Ley disciplinaria.

### **AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS QUE PERMITE AL USUARIO REALIZAR SEGUIMIENTO.**

La herramienta tecnológica de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias denominada “PQRS”, atiende la exigencia contenida en el artículo 14 del Decreto 019 de 2012 y Decreto 2641 de 2012, en tanto que permite la efectividad en la recepción de inconformidades, a través de la unificación de los diferentes canales, tales como: correo electrónico, portal web e intranet, formularios virtuales, atención personal y telefónica.

El principal objetivo de este sistema es contar con componentes funcionales que minimicen y automaticen los tiempos de trámite en un sistema integral de información para el manejo de quejas, reclamos, sugerencias y peticiones, con el fin de facilitar el acceso del usuario a nuestros servicios y generar información consistente y confiable para el apoyo de nuestra actividad.



Alcaldía  
de Sabaneta



### **TRÁMITE DEL USUARIO.**

Cuando el usuario entra a la página del Instituto, al link determinado para PQRS, le aparece la información de los conceptos principales de petición, quejas y reclamos y demás aspectos que se deben tener en cuenta para el inicio del trámite.

Posteriormente, debe diligenciar un formulario con sus datos personales, nombre, cédula, correo electrónico, ciudad, dirección, teléfono, clase de solicitud y un resumen de su PQRS. Agotado este paso, después de presionar el botón de “enviar”.

### **TRÁMITE INTERNO A REALIZAR POR LA OFICINA DE COMUNICACIONES.**

El comunicador, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los usuarios, de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

### **TRÁMITE INTERNO QUE REALIZA LA PERSONA DE REPARTO.**

La persona asignada para el reparto respectivo distribuye a través de planillas los documentos a cada una de las dependencias.

Las solicitudes recibidas por este medio, si bien no se entregan en medio físico se relacionan y distribuyen a través de planillas, indicando en ésta que el documento se recibió vía correo electrónico.

### **BENEFICIOS DEL SISTEMA DE ATENCIÓN.**

El sistema de atención al usuario del Instituto está diseñado pensando en el logro de su satisfacción, con independencia de que el resultado final de la gestión iniciada por Instituto le resulte favorable o desfavorable a sus intereses.

Los diferentes canales de atención permiten contar con información en tiempo real respecto de la tipología de las solicitudes, recurrencia de las mismas, condición de quien la interpone, entre otras.

### **RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL USUARIO.**

Al finalizar el procedimiento de atención al usuario, ya sea por atención personalizada, telefónica o virtual y se haya dado cierre a la misma de manera definitiva.

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.**

El Instituto debe apuntar a conocer si el servicio fue prestado con amabilidad, calidad, oportunidad e idoneidad.

En esta medida al usuario se le preguntará:

- ✓ Por la oportunidad en la atención recibida y en la respuesta final suministrada.
- ✓ Por la calidad de la respuesta, en términos de concreción, claridad, coherencia e idoneidad.
- ✓ Por la amabilidad y buen trato recibido.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26





Alcaldía  
de Sabaneta



- ✓ Por la claridad en el alcance de las funciones del Instituto.
- ✓ Por los aspectos a mejorar en el proceso de atención al ciudadano.
- ✓ Lo anterior permitirá, redireccionar proceso, procedimientos, avanzar hacia la búsqueda de la satisfacción del usuario y del conocimiento pleno de la función del Instituto.
- ✓ Usuario satisfecho es un multiplicador de experiencias positivas, beneficiando la buena imagen del Instituto e incrementando la credibilidad institucional.

## **TITULO IV POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN**

### **MANIFESTACIONES DE LA CORRUPCIÓN A NIVEL INSTITUCIONAL.**

La falta de procesos y/o trasgresiones de los controles ya existentes contribuyen con la creación de beneficios personales o grupales.

- Debilidad en los procesos de control financiero y contable, siendo un principal problema la falta de personal técnico, capacitado y experimentado que permitan prevenir posibles fraudes o detectarlos en el caso que sea necesario.
- Poca participación de la ciudadanía en el seguimiento a las acciones tomadas para prevenir la corrupción.
- La debilidad de los marcos legales que previenen y sancionan la corrupción administrativa en diferentes niveles.
- El servilismo moral y la ausencia de ética en el ejercicio de las funciones públicas.
- El interés de acceder a posiciones públicas que se debe principalmente al interés para engrosar el patrimonio personal.
- La complicidad de los diferentes sectores con la corrupción.

### **ÁREAS SENSIBLES A LOS POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN.**

- Procesos de contratación.
- Construcción de obras públicas.
- Compras y suministros.
- Apropiación fraudulenta de patrimonio físico de propiedad del estado

### **ACCIONES INSTITUCIONALES PARA LA LUCHA ANTICORRUPCIÓN.**

- 1) Aplicación de políticas institucionales destinadas a promover la lucha contra la corrupción.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



- 2) Identificación de las principales causas de corrupción o ineficiencia en materia de administración, evaluar sus impactos y trazar la ruta para contrarrestarlas.
- 3) Desarrollar, participar y colaborar en la implementación y diseño de proyectos y herramientas que proporcionen la modernización ética, eficiencia, eficacia y transparencia de la gestión institucional en la lucha contra la corrupción.
- 4) Implementar iniciativas que mediante el análisis de la información contable y presupuestal que permitan evaluar la gestión y la eficiencia de la administración de los recursos públicos.
- 5) Liderar acciones que fortalezcan la Institución en materia de control interno de gestión y propiciar mecanismos que mediante la adecuada evaluación del proceso permiten establecer nuevos métodos para mejorar el desempeño institucional y el impacto de su que hacer social.
- 6) Diseñar herramientas que permitan hacer evaluación, seguimiento y control a los procesos contractuales adelantados por el Instituto.
- 7) Rendir informes al señor alcalde y a los órganos de control que lo requieran.

## **OBJETIVOS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN**

- 1) Promover herramientas orientas a la prevención y disminución de actos de corrupción en el Instituto para el deporte y la recreación de Sabaneta - INDESA.
- 2) Identificar el sistema de alertas tempranas en tiempo real que permita identificar en cada uno de los procesos contractuales los riesgos que presentan desde la planificación hasta la liquidación de los contratos y/o convenios.
- 3) Identificación de los riesgos de corrupción en la gestión contractual.
- 4) Concretar las acciones que contribuyen a mantener y reforzar las fortalezas observadas en los procesos.
- 5) Identificación del riesgo una vez se haya concretado y tomar medidas para minimizarlo, sino que por el contrario debe prevenirse antes que se concrete.
- 6) Diseñar las acciones viables que apunten a mejorar las debilidades identificadas en el proceso de autoevaluación.
- 7) Divulgación de las acciones en materia de lucha contra la corrupción.

## **TIPIFICACIÓN DE ACCIONES DE CORRUPCIÓN.**

Una acción corrupta consiste en la violación a una norma que se realiza para la obtención de un beneficio personal, grupal, institucional y en ocasiones comunitario.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



Ahora bien, la corrupción surge del beneficio de una función asignada, dentro de las modalidades de corrupción se encuentran:

- 1) Carencia y/o debilidades de los procedimientos y mecanismos institucionales, que garanticen la transparencia en el ejercicio de las funciones.
- 2) Debilidad en los marcos legales que tipifican y sancionan la corrupción en la administración pública.
- 3) Abuso de poder, que se expresa mediante uso de oportunidades desde posiciones públicas o privadas para obtener beneficios grupales o personales.
- 4) La impunidad en que se encuentra los actos de corrupción sus expresiones más visibles, el tráfico de influencia y la obtención de prebendas personales.
- 5) **Corrupción administrativa pública:** Es el uso de la función pública para la obtención de los beneficios personales, familiares o grupales en detrimento del patrimonio público.
- 6) **Corrupción privada:** Es aquella que violenta las normas y valores para obtener ventaja frente a otros.

#### CARACTERISTICAS DE LA CORRUPCIÓN.

- **PECULADO.**

El código Penal en su Artículo 397, lo define como el “**abuso de fondos o bienes**” que estén a disposición del funcionario en “**virtud o razón de su cargo**”. El peculado a su vez puede constituir en el desfalco o apropiaciones directas de tales bienes, en la disposición arbitraria del mismo o en “**otra forma semejante**”.

- **COHECHO.**

El código Penal en su Artículo 405 lo define como un delito bilateral, pues exige la participación de un particular que toma la iniciativa, de corromper un funcionario, mediante ofertas, promesas dones o presentes, para le ejecución de un acto propio de sus funciones. Si el funcionario se deja corromper estaría en la consecución del delito, la Ley los sanciona a los dos con la misma pena.

- **CONCUSIÓN.**

El código Penal en su Artículo 404, el funcionario es el que exige, descarada o solapadamente, un pago o contribución indebida al particular que tiene algún asunto pendiente de su resolución. Puede ser la continuación de un trámite, la adjudicación o firma de un contrato, la cancelación de una factura, la entrega de un certificado o cualquier otra actividad burocrática.

Unidad Deportiva Zona Sur

📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia

🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)

☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



## MAPA DE RIESGOS DE CORRUPCIÓN Y MEDIDAS PARA MITIGARLO

- Se garantiza que todos los procesos contractuales regulados por la Ley 80 de 1993 y sus normas reglamentarias y complementarias se publiquen oportunamente en el portal único de contratación SECOP II.
- Se intensificará y se hará efectiva los canales de participación y atención al ciudadano en la página web del Instituto con un espacio para que los ciudadanos presenten sus quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por los funcionarios de la Entidad.
- Se publicará en la página web del Instituto con criterios de fácil acceso a la comunidad todos los planes, programas, proyectos con informes periódicos de su estado de ejecución para que la ciudadanía conozca, pueda opinar y hacer sugerencias sobre los mismos.
- Se establecerán reglas claras de participación tanto particulares como personas jurídicas en igualdad de condiciones en los procesos de contratación pública, a través de la fijación de reglas claras, accesibles y transparentes, garantizando la verdadera capacidad e idoneidad de los contratistas para lograr la ejecución de las obras y prestación de servicios.

## RESUMEN DE LAS ESTRATEGIAS DEL PLAN ANTICORRUPCIÓN.

- 1) Fortalecimiento de los procesos contractuales por el ajuste y revisión del manual de contratación.
- 2) Publicidad de todos los procesos de contratación en la página del SECOP II.
- 3) Adopción e implementación del manual de atención al ciudadano y plan anticorrupción mediante acto administrativo.
- 4) Implementación de las jornadas de inducción del personal, incursionando en la cultura de la transparencia.
- 5) Disposición de un link en la página web para que los ciudadanos manifiesten sus peticiones, quejas o reclamos (PQRS).

## MONITOREO Y SEGUIMIENTO

La oficina asesora de planeación será el responsable de realizar el monitoreo del cumplimiento del plan anticorrupción y atención al ciudadano. Entendiéndose por monitoreo: la recolección de las evidencias o soportes del cumplimiento de las actividades planteadas.

🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26



Alcaldía  
de Sabaneta



La oficina asesora de Control Interno o quien haga sus veces le corresponde realizar el seguimiento. Entendiéndose este como análisis, verificación de la información recolectada como evidencia del cumplimiento de las actividades así mismo llevar el control de la implementación y a los avances en las actividades así registradas.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento tres (3) veces al año, así:

**Primer seguimiento:** Con corte al 30 de abril. En esa medida, la publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de mayo.

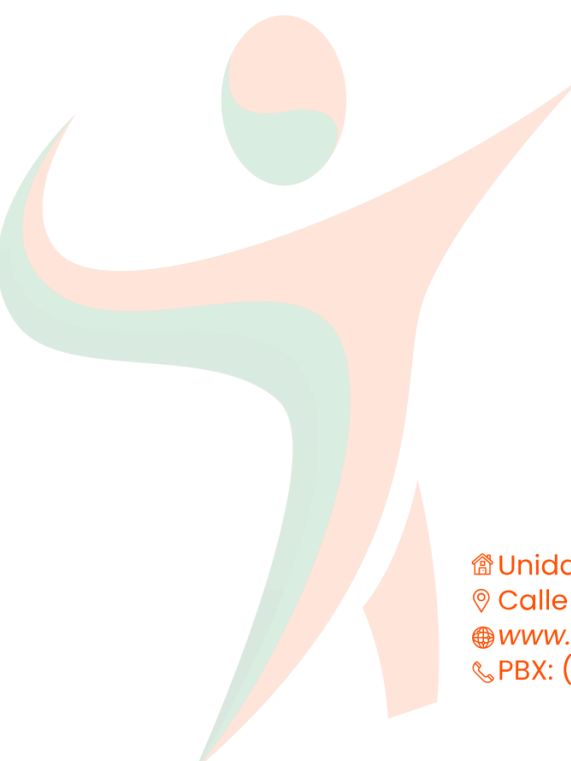
**Segundo seguimiento:** Con corte al 31 de agosto. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de septiembre.

**Tercer seguimiento:** Con corte al 31 de diciembre. La publicación deberá surtirse dentro de los diez (10) primeros días hábiles del mes de enero.

**SANDRA MILENA QUIROZ VILLA**  
Gerente INDESA

*Daniel Montoya*

Proyectó: Daniel Esteban Montoya Herrera  
Líder operativo - INDESA



🏠 Unidad Deportiva Zona Sur  
📍 Calle 76 E Sur # 46 B 82 - Sabaneta, Antioquia  
🌐 [www.indesa.gov.co](http://www.indesa.gov.co)  
☎ PBX: (604) 288 01 26

