



CÓDIGO: PRPL - 03

**VERSIÓN: 00**

FECHA: 28/01/2026

## **ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

|   |   |   |
|---|---|---|
|  <b>INDER</b><br>Santander<br><small>Instituto Departamental<br/>De Recreación y Deporte</small> | <b>INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE RECREACIÓN Y DEPORTE -<br/>INDERSANTANDER</b><br><br><b>ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO</b> | <b>CÓDIGO: PRPL – 03</b><br><br><b>VERSIÓN: 00</b><br><br>Página 2 de 7 |
|---|---|---|

## 1. INTRODUCCIÓN

La participación ciudadana constituye uno de los pilares fundamentales del Estado Social de Derecho, en tanto garantiza el ejercicio efectivo de la democracia, la transparencia en la gestión pública y la corresponsabilidad entre el Estado y la ciudadanía. En este contexto, las entidades públicas están llamadas a promover mecanismos efectivos que permitan a los ciudadanos incidir de manera real y oportuna en las decisiones que afectan el interés general.

El Instituto Departamental de Recreación y Deporte de Santander – INDERSANTANDER, en su calidad de establecimiento público del orden departamental, adopta el enfoque de Estado Abierto como eje transversal de su gestión institucional, alineado con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y las directrices del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC vigencia 2026.

Esta estrategia de Servicio al Ciudadano establece la hoja de ruta institucional mediante la cual INDERSANTANDER garantiza la participación incidente de los grupos de valor en las fases de diagnóstico, planeación, ejecución, seguimiento y evaluación de la gestión pública, reconociendo la diversidad territorial, social y poblacional del departamento de Santander.

## 2. MARCO CONCEPTUAL DE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana se entiende como el conjunto de mecanismos, espacios y procesos que permiten a los ciudadanos, organizaciones sociales y grupos de interés intervenir de manera directa o indirecta en la toma de decisiones públicas, contribuyendo a la construcción de una gestión pública más eficiente, legítima y orientada al bienestar colectivo.

Desde el enfoque de Estado Abierto, la participación ciudadana se articula con los principios de transparencia, colaboración y rendición de cuentas, permitiendo fortalecer la confianza entre la institucionalidad y la ciudadanía.

Así mismo, INDERSANTANDER adopta un enfoque diferencial y territorial, reconociendo las particularidades sociales, culturales, etarias y poblacionales del departamento, garantizando la inclusión de poblaciones históricamente excluidas en los procesos participativos.

## 3. MARCO LEGAL Y NORMATIVO

El presente Plan se fundamenta en el siguiente marco normativo:

- Constitución Política de Colombia de 1991.



- Ley 1757 de 2015 – Estatuto de Participación Ciudadana.
- Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 489 de 1998 – Organización y Funcionamiento de la Administración Pública.
- Ley 850 de 2003 – Veedurías Ciudadanas.
- Lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.
- Directrices del Sistema de Atención al Ciudadano – SAC vigencia 2026 emitidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

#### **4. CONTEXTO INSTITUCIONAL DE INDERSANTANDER**

INDERSANTANDER es el ente encargado de liderar, coordinar y ejecutar la política pública departamental en materia de deporte, recreación y actividad física, con cobertura en los 87 municipios del departamento de Santander.

Su gestión se desarrolla a través de una estructura orgánica conformada por la Junta Directiva, la Dirección, las áreas transversales de Planeación, Control Interno y Oficina Jurídica, y las Subdirecciones Administrativa y Financiera y Operativa, las cuales garantizan el cumplimiento de la misión institucional.

#### **5. CANALES DE ATENCIÓN**

Presencial: Unidad Deportiva Alfonso López Cra 30 No. 14-45 Bucaramanga, Santander.

Lunes a viernes: 7:30 a.m. – 12:00 m y 1:30 p.m. – 5:00 p.m.

Teléfono Comutador: 607- 6059213 Ext. 102

Línea Anticorrupción: (607) 6059213 ext. 102

Correo electrónico: [contactenos@indersantander.gov.co](mailto:contactenos@indersantander.gov.co)

Notificaciones Judiciales: [notificaciones@indersantander.gov.co](mailto:notificaciones@indersantander.gov.co)

Línea anticorrupción: [contactenos@indersantander.gov.co](mailto:contactenos@indersantander.gov.co)

PQR: <https://indersantander.siged.co/pqrs/new>



## 6. ENFOQUE MISIONAL DEL PLAN

### 6.1. Deporte Estudiantil y Formativo

Este proceso misional está orientado a la formación integral de niños, niñas y adolescentes entre los 5 y 18 años, mediante escuelas de formación deportiva creadas y mantenidas por INDERSANTANDER y la ejecución de los Juegos Intercolegiados.

La participación ciudadana se garantiza a través de mesas de trabajo con instituciones educativas, padres de familia, entrenadores y autoridades municipales.

### 6.2. Deporte Social y Comunitario

Este proceso misional desarrolla programas recreodeportivos con enfoque diferencial, dirigidos a adulto mayor, personas con discapacidad, comunidades étnicas, población LGTBI, mujeres, niños y víctimas del conflicto armado, promoviendo la inclusión social y el bienestar comunitario.

### 6.3. Deporte de Alto Rendimiento

Este proceso misional fortalece el deporte de alto rendimiento mediante el apoyo integral a deportistas élite y la articulación permanente con las ligas deportivas departamentales, reconocidas como socios estratégicos del Instituto.

## 7. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

INDERSANTANDER reconoce como grupos de valor, entre otros:

- Niños, niñas y adolescentes.
- Padres de familia y comunidad educativa.
- Adultos mayores.
- Personas con discapacidad.
- Comunidades étnicas.
- Población LGTBI.
- Mujeres.
- Víctimas del conflicto armado.
- Deportistas de alto rendimiento.
- Ligas deportivas departamentales.
- Ciudadanía en general.

## 8. MECANISMOS Y ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Los mecanismos de participación incluyen:

- Mesas territoriales de participación.



- Mesas técnicas con ligas deportivas.
- Audiencias públicas.
- Encuentros comunitarios.
- Encuestas y consultas ciudadanas.
- Ejercicios de rendición de cuentas presenciales y virtuales.

## **9. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DE LA ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO**

En concordancia con los roles establecidos en la Política de Servicio al Ciudadano de la INDERTANDER, la gestión y puesta en marcha de la presente Estrategia se concibe como un esfuerzo articulado entre todas las áreas de la Entidad que, en el desarrollo de sus funciones, interactúan con la ciudadanía y sus grupos de valor. Cada dependencia será responsable de contribuir, desde su ámbito de competencia, a la ejecución de las acciones orientadas al fortalecimiento de la relación entre la Entidad y la ciudadanía, asegurando su adecuada implementación, seguimiento y mejora continua del servicio. No obstante, se establecen los siguientes niveles de responsabilidad para garantizar su correcta ejecución, seguimiento y mejora continua:

### **9.1. Comité Institucional de Gestión y Desempeño.**

- Realizar seguimiento al avance de su implementación y a los resultados obtenidos, con base en los informes presentados por el Grupo interno de trabajo.
- Garantizar la articulación de la Estrategia con las demás políticas de la relación Estado – Ciudadano: Transparencia y Acceso a la Información Pública, Participación Ciudadana, Racionalización de Trámites y Rendición de Cuentas.

### **9.2. Dirección**

- Definir, aprobar y comunicar los lineamientos y estrategias institucionales, así como asignar los recursos para la implementación de la Estrategia
- Promover la apropiación de la Estrategia en todos los niveles de la entidad, garantizando su alineación con los objetivos institucionales.
- Designar y respaldar al responsable del liderazgo técnico y operativo de la Estrategia.

### **9.3. Oficina Asesora de Planeación**

- Incorporar las acciones de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en el Plan de Acción Institucional.
- Realizar el seguimiento al cumplimiento de las actividades incorporada en el Plan de Acción Institucional.
- Analizar los resultados del Formulario único de Reporte y Avance de la Gestión (FURAG) e indicadores derivados de la ejecución de la Estrategia y las políticas asociadas, aportando recomendaciones técnicas para su ajuste o fortalecimiento.



#### 9.4. Líderes de Proceso

- Incorporar los lineamientos y acciones y compromisos de la Estrategia de Servicio al Ciudadano en la planeación, ejecución y seguimiento de las actividades propias de cada proceso.
- Participar activamente en la implementación de las acciones específicas definidas en el plan de acción de la Estrategia, de acuerdo con las responsabilidades asignadas.
- Reportar de manera oportuna la información, avances y resultados derivados de las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano, la transparencia, la participación y la atención de peticiones, que sirvan de insumo para el seguimiento y evaluación de la Estrategia.



FUENTE: <https://www.indersantander.gov.co/transparencia/mapa-de-procesos/>

## 10. AUTODIAGNOSTICO

Como resultado el FURAG 2024, se obtuvo un resultado en la Política de Servicio al Ciudadano de 73,9; siendo una de las políticas que alcanzo una de las más altas calificaciones. Y dicha política genero 33 recomendaciones; con las cuales se construyó el Plan de la política de Servicio al Ciudadano



## 11. ARTICULACIÓN CON EL SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO – SAC

El Plan se articula con los canales de atención presencial, virtual y telefónica del Instituto, garantizando la atención oportuna y eficaz de las PQRSD, así como la retroalimentación permanente de la ciudadanía.

## 12. SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA

INDERSANTANDER realizará seguimiento trimestral al Plan mediante indicadores de gestión y resultado, cuyos avances servirán como insumo para planes de mejoramiento institucional, informes de gestión y el reporte del FURAG 2026.

## 13. CRONOGRAMA GENERAL DE IMPLEMENTACIÓN

- Primer trimestre: diagnóstico participativo.
- Segundo trimestre: planeación concertada.
- Tercer trimestre: ejecución y seguimiento.
- Cuarto trimestre: rendición de cuentas y evaluación.