MANUAL DE ATENCION AL CIUDADANO

ELVIS YONJAN CORTES GARCIA
DIRECTOR

FUSAGASUGA, AGOSTO DE 2021

Carrera 3 No. 14 A- 68 Coliseo Coburgo – Futsal
Teléfonos: (091) 874 8080
Celular: 3224154377
NIT: 890680338-1
E-mail: atencionalciudadano@iderf.gov.co
WEB: www.iderf.gov.co
Código Postal: 252211

MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

PRESENTACIÓN

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá está comprometido plenamente con la gestión transparente, la atención al ciudadano para el desarrollo económico y social de la población y el cumplimiento y control de las políticas establecidas por Gobierno Nacional en materia de fortalecimiento de la relación bidireccional con los Ciudadanos.

La atención al ciudadano y grupos de valor del IDERF, se ha convertido en la base fundamental para la consecución de índices de satisfacción que cumplan con los fines esenciales del Estado orientándose a garantizar una respuesta efectiva a las necesidades, expectativas y requerimientos que presentan los ciudadanos y grupos de valor frente a los servicios prestados por la entidad; lo anterior desde un enfoque diferencial y trabajando siempre en pro de un servicio al ciudadano, vivencial por todos y cada uno de los funcionarios de la entidad, que evidencie un trabajo colaborativo y en equipo de las diferentes áreas velando por una gestión y atención integral orientada a la satisfacción de nuestros ciudadanos.

Bajo la normatividad vigente y dando cumplimiento al artículo 73 de la ley 1474 de 20111 que dispone: “Articulo 73: Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano. Dicha estrategia contemplará, entre otras cosas, el mapa de riesgos de corrupción en la respectiva entidad, las medidas concretas para mitigar esos riesgos, las estrategias anti trámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano”.

De esta manera, el presente manual determina las normas y procedimientos que permiten que los ciudadanos interactúen y conozcan la entidad permitiendo de esta manera estar alineados con la política que nos rige y orienta al Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá, el IDERF está comprometido en prestar un trato respetuoso, considerado, diligente, equitativo y sin distinción alguna, que garantice los derechos de los ciudadanos.

1. OBJETIVOS

- Realizar campañas de sensibilización y capacitación que permitan a los funcionarios del Iderf de Fusagasugá conocer y comprometerse con las políticas de Atención al Ciudadano.

- Promover, publicar e implementar las herramientas de control dentro del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá y adoptar las medidas necesarias para mejorar la eficiencia en la prestación de los servicios.

- Fortalecer la comunicación con los ciudadanos a través de los distintos medios de comunicación con que cuenta el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá, permitiéndoles conocer la información concerniente al portafolio de servicios y trámites prestados por la institución.

- Facilitar el acceso de los usuarios al portafolio de servicios que brinda el IDERF de Fusagasugá a través de mejoramiento de los procesos de atención al ciudadano, incentivando el acercamiento de los ciudadanos a los procesos administrativos propios del IDERF.

- Implementar la cultura de la prevención dentro de la organización para garantizar una gestión eficiente.

- Racionalizar los trámites con el fin de reducir los costos operativos de la entidad, así como la disminución de los consumos de recursos con el fin de reducir el gasto de papel e insumos, contribuyendo así con el medio ambiente a través del uso de la TIC's y garantizando una administración alineada con los principios de austeridad en la Gestión Pública.

MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO.

El Iderf de Fusagasugá a través de su compromiso con las políticas Gubernamentales pretende dar trámite y respuesta de manera oportuna y efectiva a las solicitudes presentadas por los ciudadanos, mediante el diseño e implementación de una estrategia que enlaza las TICS con la cultura de atención al ciudadano establecida en el presente plan. El objetivo estratégico propende "Fortalecer la seguridad, la convivencia, la participación y el buen gobierno, acercar la gestión pública a la ciudadanía y garantizar la transparencia en todas las acciones y actuaciones administrativas".

Para ello se desean establecer acciones estratégicas que promuevan unas relaciones que fortalezcan el vínculo de cercanía de los ciudadanos del Municipio de Fusagasugá con el Iderf, para que de manera efectiva participen de las decisiones y los asuntos de la ciudad que les competen. De igual manera establecer una estructura administrativa con procedimientos, tecnologías, estándares de calidad y un equipo de trabajo facilitadores de los procesos y que transmitan la información de manera clara, oportuna, transparente suficiente y estructurada cuando la comunidad lo requiera para cualificar su participación.

En Materia de avances en este tema se ha desarrollado por parte del Iderf de Fusagasugá las siguientes acciones:

- La Página Web https://www.iderf.gov.co la cual contará con las actualizaciones permanentes sobre la información relacionada con los planes, programas y proyectos del Instituto. Además, trabaja en que la interfaz de la página sea muy sencilla, amigable y ágil al usuario.

- Se dispondrá de igual forma con un Link en la web del Iderf donde la ciudadanía pueda remitir allí sus solicitudes, un portal infantil que le proporciona información útil y le permite motivar a los niños y niñas a que conozcan nuestros servicios, sus derechos y obligaciones, de igual forma establecer contacto con el Instituto.

- El Iderf de Fusagasugá se encuentra acorde con las tendencias tecnológicas y de comunicación actual lo cual permite acercar a la ciudadanía con el Iderf e informarla de los eventos, noticias y demás acontecimientos relacionados con nuestros programas, a través de las redes sociales Facebook, Twitter, Instagram y paginas como Youtube.

  Facebook: Iderf de Fusagasugá
  Link: https://www.facebook.com/iderfoficial

- Al igual se cuenta con mecanismo de participación ciudadana definidos bajo procesos establecidos y controlados por el Gobierno Colombiano que se definen en la siguiente tabla:

MECANISMO	OBJETIVO
Proceso de Contratación **(la información es cargada a la página del secoop)**	Permitir a los interesados conocer y discutir los resultados de las adjudicaciones de licitaciones de contratos.
Proceso de Gestión **(Acciones de Tutela)**	Permitir a los ciudadanos reclamar el reconocimiento de sus derechos.
Proceso de Gestión **(Derechos de Petición)**	Permitir al ciudadano reclamar sobre alguna inconsistencia en un procedimiento por el cual se ve afectado.
Proceso de Toma de Decisiones **(Buzón de sugerencias)**	Permitir al ciudadano opinar acerca de la gestión de la entidad.
Proceso de Vigilancia y Control **(Veedurías Ciudadanas)**	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre el proceso de la gestión pública, así como la convocatoria de una entidad encargada de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio.
Proceso de Vigilancia y Control **(Buzón de quejas y reclamos)**	Permitir a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la alta dirección de la entidad las anomalías presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la Entidad. A través de este medio también pueden hacer consultas sobre los temas de la Entidad.

Tabla 2. Mecanismos de Atención Ciudadano

La Iderf de Fusagasugá en aras de garantizar los derechos constitucionales ha dispuesto los siguientes canales de atención y compromisos en pro de prestar un servicio de calidad al ciudadano:

- A vigilar que el trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

- A garantizar a los usuarios la atención los diferentes canales disponibles:

1. **Presencial:** en el horario de 8:00 a.m. a 12.00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de lunes a viernes.
2. **Telefónico:** 874 8080 en el mismo horario de atención presencial.
3. **Celular:** 3224154377 en el mismo horario de atención presencial.
4. **Virtual:** Se cuenta con una página web institucional la cual permite acceder a la información de contacto de la entidad www.iderf.gov.co
5. **Correo electrónico:** Se cuenta con un correo electrónico institucional iderffusagasuga@outlook.es y atencionalciudadano@iderf.gov.co

Del mismo modo, los derechos enunciados a continuación se encuentran respaldados bajo las normas legales vigentes.

1. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

2. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.

3. Ser tratado con el respecto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

4. Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta con el artículo 13 de la constitución Política de Colombia.

6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

7. Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

Además, el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá, está trabajando en el desarrollo de nuevas estrategias que permita fortalecer este componente dentro del plan dentro de estas estrategias encontramos:

- La Secretaria General, busca desarrollar herramientas administrativas y de gestión, necesarias para garantizar el correcto funcionamiento de la Administración del IDERF, en las que se

encuentra incluidas dentro del Plan Anual de Capacitación **de Servicio al cliente**, con el objetivo de cambiar paulatinamente la imagen Institucional con el mejoramiento en la prestación de servicios a la población generando una cultura de servicio a los funcionarios responsables de la atención al ciudadano, para que tengan una actitud y lenguaje positivo al comunicarse verbal y telefónicamente orientando de manera efectiva a las personas que visitan diariamente el Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá presencial o virtualmente.

- Para dar cumplimiento a lo establecido a la ley 1474 de 2011, que a la letra indica "*ARTÍCULO 76.* ***OFICINA DE QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS****. En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*",

- El Iderf estará presto a atender todas las solicitudes a través de los medios enunciados en el presente documento y solicita la participación de toda la comunidad fusagasugueña para propender por la Transparencia de los trámites administrativos a cargo de los funcionarios de la entidad.

ELVIS YONJAN CORTES GARCIA
DIRECTOR IDERF

Proyectó: Alexandra Rodríguez Rozo
Auxiliar Administrativo
Revisó y Aprobó: Elvis Yonjan Cortes García
Fusagasugá, Agosto de 2021