

ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN
DE RIONEGRO – IMER**

2026-2027

INTRODUCCIÓN.....	2
ASPECTOS GENERALES.....	2
OBJETIVO.....	2
ALCANCE.....	2
ROLES Y RESPONSABLES.....	3
ANTECEDENTES.....	3
CONDICIONES IDONEAS.....	3
RESULTADO MEDICIÓN DE DESEMPEÑO FURAG.....	3
-----3	
CANALES Y ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO.....	4
-----4	
ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO NUTRICERES.....	5
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO.....	7
SEGUIMIENTO Y MONITOREO.....	7
-----7	
ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	7
DERECHOS COMO CIUDADANO.....	7
DEBERES COMO CIUDADANO.....	7
ACCIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA ESTRATEGIA.....	8

INTRODUCCIÓN

La elaboración de la Estrategia de Servicio al Ciudadano hace parte de las acciones contempladas en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, en concordancia con lo establecido en el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011. Dicho artículo dispone que todas las entidades del nivel nacional, departamental y municipal deben diseñar anualmente una estrategia orientada a la prevención de la corrupción y al fortalecimiento de la atención al ciudadano. Esta estrategia debe incluir, entre otros aspectos, la identificación de riesgos de corrupción, las acciones para su mitigación, las iniciativas de racionalización de trámites y los mecanismos destinados a mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

ASPECTOS GENERALES

OBJETIVO

Definir mecanismos de atención al ciudadano que sean eficaces, accesibles y transparentes, orientados a fortalecer la confianza de los usuarios, optimizar la calidad del servicio y asegurar el cumplimiento de los estándares establecidos por el IMER.

ALCANCE

El alcance de la estrategia aplica a todos los servidores públicos y contratistas del Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro IMER en su relacionamiento con los grupos de valor, durante las distintas etapas del ciclo del servicio y mediante cualquiera de los canales de atención dispuestos por la entidad.

ROLES Y RESPONSABLES

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano está a cargo del Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro – IMER, entidad que, a través de sus distintos procesos, se encarga de orientar, realizar seguimiento y verificar su adecuada ejecución. Lo anterior con el propósito de garantizar a la ciudadanía el acceso efectivo a sus derechos, una atención oportuna y de calidad a los requerimientos de los ciudadanos y grupos de valor, así como el cumplimiento

de estándares de excelencia en el servicio en todos los espacios de interacción entre el ciudadano y el Estado.

La coordinación de la implementación corresponde al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, mientras que el liderazgo del recae en el procedimiento de servicio al cliente, cuyo objetivo es “Definir directrices para la recepción y tratamiento de las PQRSF, con el fin de atender las necesidades del cliente en cada una de las etapas de la prestación del servicio y la aplicación de diferentes programas para asegurar su completa y permanente satisfacción”.

Para la ejecución de la Política de Servicio al Ciudadano se disponen recursos y se articulan esfuerzos institucionales orientados al mejoramiento continuo del servicio y a la integración con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, especialmente con las políticas asociadas a la relación Estado– Ciudadano: (i) transparencia y acceso a la información pública, (ii) racionalización de trámites y (iii) participación ciudadana en la gestión y la rendición de cuentas.

ANTECEDENTES

Condiciones Idóneas

Los lineamientos para la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano se encuentran establecidos en el documento CONPES 3785 y se articulan con los requerimientos de las políticas de gobierno y seguridad digital, transparencia y acceso a la información pública, control social y rendición de cuentas, así como con la política de participación ciudadana.

Dentro de una estrategia adecuada de atención al ciudadano se destacan los siguientes elementos fundamentales:

1. Canales de comunicación: Disponer de diversos medios de contacto, tales como atención telefónica, correo electrónico, redes sociales y atención presencial, que permitan a la ciudadanía seleccionar el canal más acorde a sus necesidades.
2. Formación del talento humano: Garantizar que el personal cuente con las competencias necesarias para atender solicitudes, resolver inquietudes y prestar un servicio oportuno, cordial y eficiente.
3. Transparencia: Brindar información clara y oportuna sobre los servicios ofrecidos, los tiempos de respuesta y los procedimientos, de manera que los ciudadanos conozcan qué pueden esperar de la entidad.

4. Retroalimentación: Establecer mecanismos que permitan a la ciudadanía expresar su percepción sobre el servicio recibido, facilitando la identificación de oportunidades de mejora.
5. Uso de la tecnología: Incorporar herramientas digitales que simplifiquen el acceso a la información y a los servicios institucionales, como portales web o aplicaciones móviles.
6. Empatía y escucha activa: Promover una cultura de servicio centrada en el ciudadano, que reconozca sus opiniones y comprenda sus necesidades.

La adopción de una estrategia integral de atención al ciudadano contribuye no solo al incremento de la satisfacción de los usuarios, sino también al fortalecimiento de la confianza en las instituciones públicas.

RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE DESEMPEÑO FURAG

De acuerdo con los resultados de desempeño correspondientes a la vigencia 2024, reportados en 2025 mediante el Formulario Único de Reporte de Avances de la Gestión (FURAG), la política de Servicio al Ciudadano, integrada a la Dimensión de Gestión con Valores para Resultados, obtuvo un puntaje total de 70,9 % e evidenció una disminución en las dimensiones de Talento Humano de 80.5 a 75.8 y Control Interno de 90.9 a 80.7, pero de manera significativa un aumento en la política de gestión del conocimiento pasando de una medición de 37.7 a 50.3 .

CANALES Y ESCENARIOS DE RELACIONAMIENTO

La entidad, pone a disposición y de manera gratuita los siguientes canales para atender a la ciudadanía, los cuales están enmarcados así: telefónico, virtual, escrito y presencial.

CANAL	MODO DE CONTACTO
TELEFÓNICO	Línea de atención (PQRSD): (604)5618569
PRESENCIAL	En la oficina principal de Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro IMER. Calle 43 A No 50 – 200 Unidad deportiva “Alberto Grisales” Horario de atención: de lunes a jueves de 7:00 am – 12:00pm y de 1:00 pm – 5:00 pm. Viernes de 7:00 am –12:00pm y de 1:00 pm – 4:00pm
	Página Web: https://imer.gov.co/

VIRTUAL	Correo electrónico: info@imer.gov.co
	Redes sociales:
	Facebook Instagram

*Es importante mencionar que el Grupo de Atención al Ciudadano administra los canales escrito, telefónico, presencial y virtual, a excepción de las redes sociales que las maneja Comunicaciones Institucional.

Dentro de los aspectos para la prestación del servicio se adoptan los atributos definidos en el Modelo Integral de Servicio al Ciudadano que se mencionan a continuación:

- **Servicio humanizado:** Consiste en escuchar de manera activa y demostrar comprensión, interés y disposición frente a la situación planteada por el ciudadano y/o grupo de valor, orientando la gestión hacia la búsqueda de soluciones adecuadas.
- **Servicio empático:** Implica reconocer y comprender las emociones del ciudadano y/o grupo de valor al momento de exponer su caso, con el fin de favorecer una comunicación asertiva y respetuosa.
- **Servicio oportuno:** Hace referencia a la atención y respuesta dentro de los tiempos establecidos, brindando información clara y precisa que permita resolver las solicitudes y dar cumplimiento a las necesidades y expectativas de los ciudadanos y/o grupos de valor.
- **Servicio accesible:** Se orienta a la disposición de canales de atención incluyentes, con la implementación de ajustes razonables que fortalezcan la relación entre el Estado y el ciudadano.

En concordancia con los principios del Servicio al Ciudadano:

- **Transparencia:** La información debe suministrarse de forma clara, comprensible, completa, objetiva y oportuna, garantizando coherencia en los criterios de información, el uso de formatos de datos abiertos y su disponibilidad a través de todos los canales de atención.
- **Participación:** Corresponde a la vinculación activa y efectiva de los ciudadanos y/o grupos de valor en los procesos de gestión pública, promoviendo espacios de diálogo que permitan escuchar y atender sus propuestas e iniciativas.
- **Eficiencia:** Se fundamenta en la implementación de procesos y procedimientos ágiles, oportunos y accesibles, orientados a la optimización de recursos y a la reducción de costos y cargas innecesarias para los grupos de valor.

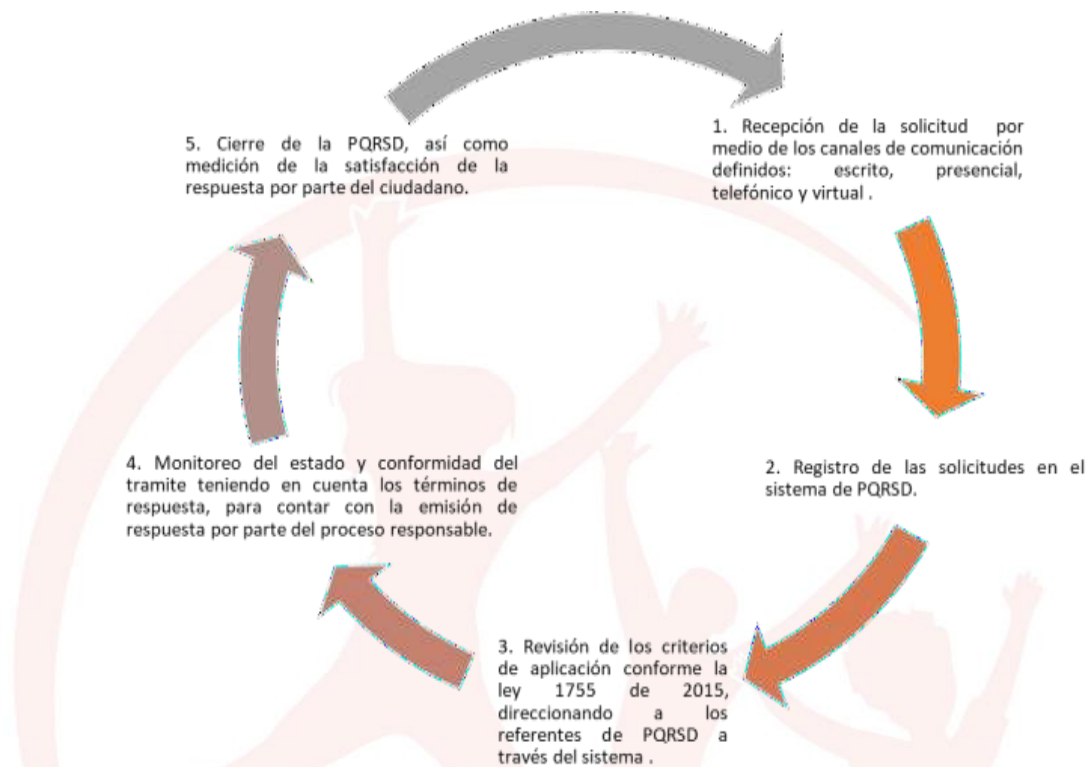
- **Calidad:** Representa el nivel de satisfacción generado por las características del servicio, en la medida en que estas responden a los requerimientos de los ciudadanos y/o grupos de valor y cumplen con los estándares necesarios para atender sus necesidades y expectativas.

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO INSTITUTO MUNICIPAL DE EDUCACIÓN FÍSICA, DEPORTE Y RECREACIÓN DE RIONEGRO IMER.

De acuerdo con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) que indica *“dentro los fines del Estado se encuentra servir a la comunidad, razón por la cual, la implementación de la política trasciende de la atención oportuna y con calidad de los requerimientos de los ciudadanos; su cabal cumplimiento implica que las organizaciones públicas orienten su gestión a la generación de valor público y garanticen el acceso a los derechos de los ciudadanos y su grupo de valor”*, la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de la dependencia que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, sino como una labor transversal a la entidad, lo cual es un compromiso para garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta de los servicios, productos y trámites que brinda Instituto el Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro IMER..

De esta manera, se define que la estrategia de servicio al ciudadano tiene por objetivo proyectar y dirigir las acciones necesarias para cumplir con el compromiso en el servicio a nuestros ciudadanos por medio de los canales de atención que tiene el Instituto Municipal de Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro IMER. con el fin de ofrecer un servicio de calidad y aumentar la satisfacción del ciudadano.

Como parte de las acciones para cumplir durante el servicio que se presta a la ciudadanía, para el Grupo de Atención al Ciudadano es importante contar con la planeación de las actividades acorde a la alineación estratégica de la entidad.



¿Cómo funciona el ciclo de servicio al ciudadano en la atención de PQRSFD?

El ciclo contempla etapas de gestión definidas según Gestión de PQRSFD, por el cual se define el trámite a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSFD) presentadas por los ciudadanos/clientes, las cuales están relacionadas con los diferentes servicios prestados por la entidad.

La oportunidad frente a los tiempos de respuesta de gestión de las PQRSFD es un aspecto que la entidad se encuentra fortaleciendo para garantizar el cumplimiento normativo; adicionalmente, se fortalece el tratamiento de datos personales determinado en la Ley 1581 de 2012 de Habeas Data Ley. Por lo cual se relacionan los plazos normados para su cumplimiento en términos de respuesta:

SOLICITUD	DÍAS HÁBILES DE RESPUESTA
Interés general	15
Documentos o información	10
Petición de consulta	30
No competencias	5
Petición entre autoridades	10
Solicitudes de congresistas	5
Felicitaciones, quejas, denuncias, reclamos y sugerencias	15

Los canales de atención son la primera ventana de comunicación con la ciudadanía, motivo por el cual se genera atención, dando solución efectiva ante trámites, PQRSD y demás servicios de la entidad. La información es confiable, clara y accesible asegurando que los grupos de valor tengan una interacción con la entidad.

CARTA DE TRATO DIGNO

SEGUIMIENTO Y MONITOREO

El Grupo de Atención al Ciudadano, en su rol de primera línea de defensa, será responsable de efectuar el seguimiento mensual a la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía. Al finalizar cada período, se realizará una evaluación de las acciones desarrolladas y de los resultados alcanzados, a partir de la cual se elaborará un informe trimestral que registre los avances logrados y las oportunidades de mejora identificadas durante su implementación.

Por su parte, la Oficina Asesora de Planeación, como segunda línea de defensa, llevará a cabo el monitoreo de la Estrategia en el marco del seguimiento al Plan de Acción Institucional.

ACTIVIDADES ESPECIFICAS DE LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía constituye un componente esencial del Plan de Acción Institucional. En su desarrollo se establecieron acciones estratégicas en aspectos como el uso de lenguaje claro, la aplicación del enfoque diferencial, el fortalecimiento y la divulgación de los canales de atención, junto con compromisos específicos que orientan la gestión del Instituto Municipal de

Educación Física, Deporte y Recreación de Rionegro – IMER hacia una interacción más eficiente, transparente e inclusiva con la ciudadanía. Todo ello con el propósito de garantizar la calidad del servicio y promover la mejora continua en cada una de las etapas del Proceso de Servicio a la Ciudadanía.

DERECHOS COMO CIUDADANO

- Acceder de manera sencilla y directa a los canales institucionales dispuestos para ejercer el derecho de presentar peticiones en cualquiera de sus formas (verbal, escrita o por otros medios adecuados), sin requerir la intermediación de terceros.
- Recibir respuesta a sus solicitudes dentro de los plazos establecidos por la ley, de forma clara, oportuna y efectiva.
- Ser atendido con respeto, cortesía y trato digno.
- Contar con atención prioritaria y preferente cuando se trate de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de gestación, adultos mayores o personas en condición de vulnerabilidad.
- Exigir el cumplimiento de los deberes y responsabilidades por parte de los servidores públicos y de los particulares que ejerzan funciones administrativas.

DEBERES COMO CIUDADANO

- Actuar de buena fe, evitando conductas que retrasen los procesos, así como la presentación consciente de información, documentos falsos o afirmaciones irresponsables.
- Respetar y cumplir la Constitución y las leyes vigentes.
- Formular solicitudes de manera respetuosa y adecuada.

ACCIONES PREVISTAS PARA LA IMPLEMENTACIÓN

Con el objetivo de garantizar un servicio de calidad, incrementar la satisfacción ciudadana y fortalecer la imagen institucional, durante la presente vigencia se desarrollarán las siguientes actividades:

- Elaborar informes trimestrales, semestrales y anuales, en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1712 de 2014, relacionada con transparencia y derecho de acceso a la información pública.
- Capacitar a los servidores públicos de la entidad para fortalecer sus competencias en Servicio y Relacionamento con la Ciudadanía, abordando

temas como: trato humanizado, comunicación inclusiva, lenguaje claro, derecho de acceso a la información pública, gestión de los canales de atención y apropiación de los atributos del servicio.

- Gestionar acciones orientadas a medir la percepción ciudadana mediante encuestas de satisfacción sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad, consolidando la información obtenida y utilizando los resultados para mejorar la relación Estado–Ciudadano, así como para su publicación en la página web institucional.
- Consolidar las expectativas y necesidades de los ciudadanos a partir de los informes de percepción generados por el proceso de Atención al Ciudadano, con el fin de fortalecer la interacción con la ciudadanía.
- Ejecutar las acciones planificadas en el marco del Plan de Transparencia y Ética Pública (PTEP) para la vigencia.

A handwritten signature in black ink, appearing to read "273".

ROBINSON DE JESÚS BUILES GOMEZ
Gerente

Elaboró: Luis Felipe Jaramillo Rios, Subgerente Administrativo y Financiero