

**RESOLUCIÓN N° 045 DE 2026  
(09 DE MARZO DE 2026)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ”**

El Director del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá, en ejercicio de sus facultades constitucionales, legales y reglamentarias, en especial de las conferidas en la Constitución Política de Colombia, por la Ley 181 de 1995 y normas que la modifican, la Ley 489 de 1998, el Decreto 1228 de 1995 y sus modificaciones, la Resolución 231 de 2011 del Instituto Colombiano del Deporte, COLDEPORTES, el Decreto 1085 de 2015, Acuerdos Municipales 024 de 1996 y 011 de 1999, Acuerdos de Junta Directiva 001 de 2004 modificado por el Acuerdo 01 de 2023, y Acuerdo 05 de 2023 y demás normas concordantes y

**I. CONSIDERANDO**

Que el artículo 2 de la Constitución Política establece como fines esenciales del Estado servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los derechos consagrados en la Constitución.

Que el artículo 23 de la Constitución Política consagra el derecho fundamental de petición, garantizando a toda persona presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades y obtener pronta resolución.

Que el artículo 209 de la Constitución Política dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad.

Que la Ley 181 de 1995 (Ley del Deporte) establece como responsabilidad de los entes deportivos municipales promover el acceso de la comunidad a la práctica del deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, en condiciones de equidad, inclusión y participación.

Que el Instituto Municipal de Deportes y Recreación de [Municipio] tiene como misión fomentar, planificar, coordinar y ejecutar políticas, planes y programas en materia deportiva y recreativa, garantizando el acceso efectivo de la comunidad a escenarios, servicios y programas institucionales.

Que el Documento CONPES 3785 de 2013 adoptó la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano, estableciendo lineamientos para fortalecer la relación Estado–Ciudadano.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



ALCALDÍA MUNICIPAL DE  
**CAJICÁ**



**INSDEPORTES**  
CAJICÁ



EMPRESA CERTIFICADA  
CERTIFICATE N°  
LAT - 1024

Que el Decreto 1499 de 2017 adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el cual integra la Política de Servicio al Ciudadano dentro de la dimensión "Gestión con Valores para Resultados".

Que la Ley 1755 de 2015 regula el Derecho Fundamental de Petición.

Que la Ley 1712 de 2014 establece disposiciones en materia de transparencia y acceso a la información pública.

Que la Ley 2052 de 2020 promueve la racionalización de trámites y la modernización administrativa, favoreciendo la simplificación en la prestación de servicios a la ciudadanía.

Que, en el marco del fortalecimiento institucional, el Instituto requiere adoptar formalmente la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, alineada con el Plan de Desarrollo Municipal y el Plan Estratégico Institucional del sector deporte, garantizando atención oportuna, incluyente y con enfoque diferencial a deportistas, clubes, ligas, entrenadores, organizaciones comunitarias y ciudadanía en general.

En mérito de lo anteriormente expuesto, la Dirección del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá,

## II. RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN.** Adoptar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Instituto Municipal de Deportes y Recreación de [Municipio], documento que hace parte integral de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO. ÁMBITO DE APLICACIÓN.** La Política será de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, contratistas y dependencias del Instituto, en todos los procesos relacionados con la atención a la ciudadanía, gestión de PQRSD, administración de escenarios deportivos y prestación de servicios institucionales.

**ARTÍCULO TERCERO. IMPLEMENTACIÓN.** El Comité Institucional de Gestión y Desempeño será la instancia encargada de coordinar la implementación, seguimiento y evaluación de la Política, en articulación con los procesos de Gestión Documental, Planeación y Atención al Ciudadano.

**ARTÍCULO CUARTO. RESPONSABILIDADES ESPECÍFICAS DEL SECTOR DEPORTE.** El Instituto garantizará:

Atención prioritaria e incluyente a poblaciones vulnerables, deportistas en formación, personas con discapacidad y adultos mayores.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



Información clara y oportuna sobre convocatorias, inscripciones, uso de escenarios deportivos y programas institucionales.

Gestión eficiente y transparente de solicitudes relacionadas con préstamo de escenarios, apoyos deportivos y participación comunitaria.

Accesibilidad física y comunicacional en los canales de atención.

**ARTÍCULO QUINTO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** La Oficina Asesora de Planeación consolidará los indicadores asociados a la Política y presentará informes trimestrales a la Dirección.

La Oficina de Control Interno realizará evaluaciones periódicas del cumplimiento.


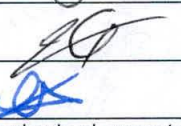
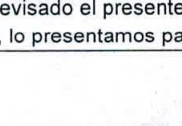

**ARTÍCULO SEXTO. PUBLICACIÓN.** La presente Resolución será publicada en la página web institucional y en los medios internos correspondientes, en cumplimiento de la Ley 1712 de 2014.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. VIGENCIA.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones internas que le sean contrarias.

**PUBLIQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,**

Expedida en Cajicá - Cundinamarca, a los nueve (09) días del mes de marzo de dos mil veintiséis (2026).

  
**DUVÁN ALEJANDRO LÓPEZ CALDERÓN**  
Director

Responsable	Nombre(s) y apellidos	Firma	Proceso
Proyectó	Oscar Pachón Acero		Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano
Revisó y ajustó	Gabriel Ramírez Camargo		Planeación Estratégica
Revisó y ajustó	Roxan González Tapia		Jefe Gestión Jurídica
Revisó y aprobó	Duván Alejandro López Calderón		Dirección

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.


Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

www.insdeportes.gov.co

E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co





**ANEXO 1**  
**POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO**  
**Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá**

## 1. INTRODUCCIÓN

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano establece el marco estratégico, técnico y operativo mediante el cual la Entidad garantiza una relación efectiva, transparente y orientada a resultados con la ciudadanía y sus grupos de valor.

En coherencia con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, el enfoque de Estado Abierto y los principios de la función administrativa, la presente política reconoce que el servicio al ciudadano no se limita a la atención de peticiones, sino que constituye un eje transversal que impacta la planeación institucional, la gestión documental, la racionalización de trámites, la transparencia, la participación ciudadana y la rendición de cuentas.

La política articula dos perspectivas complementarias:

- **Ventanilla hacia adentro:** fortalecimiento institucional, optimización de procesos, talento humano, sistemas de información y gestión documental.
- **Ventanilla hacia afuera:** calidad, oportunidad, accesibilidad y efectividad en la atención y respuesta a la ciudadanía.

Con esta política, la Entidad reafirma su compromiso con la generación de valor público, la mejora continua y la garantía efectiva de los derechos ciudadanos.

## 2. MARCO NORMATIVO

### 2.1. Marco Constitucional

- Artículo 2: Fines esenciales del Estado – servir a la comunidad.
- Artículo 13: Principio de igualdad y enfoque diferencial.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



- Artículo 23: Derecho fundamental de petición.
- Artículo 123: Servidores públicos al servicio del Estado y la comunidad.
- Artículo 209: Principios de la función administrativa.
- Artículo 270: Participación ciudadana en la gestión pública.

## 2.2. Marco Legal

- Decreto 1499 de 2017 – Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).
- CONPES 3785 de 2013 – Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Ley 1712 de 2014 – Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Ley 1755 de 2015 – Derecho Fundamental de Petición.
- Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.
- Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción.
- Ley 2052 de 2020 – Racionalización de Trámites.
- Resolución 1519 de 2020 – Estándares de publicación y accesibilidad.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Garantizar el acceso efectivo, oportuno, incluyente y de calidad a los derechos de los ciudadanos y grupos de valor, en todos los escenarios de relacionamiento con la Entidad, mediante el fortalecimiento de capacidades institucionales, procesos eficientes y una cultura organizacional orientada al servicio.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer las condiciones institucionales para asegurar eficiencia y calidad en la prestación del servicio.
2. Garantizar la gestión integral y oportuna de las PQRSD.
3. Implementar estrategias de lenguaje claro en todas las comunicaciones oficiales.
4. Optimizar y diversificar los canales de atención.
5. Incorporar enfoque diferencial y accesibilidad universal.
6. Promover cultura de servicio e integridad en todos los servidores públicos.
7. Establecer mecanismos de medición, seguimiento y mejora continua.

## 5. ALCANCE

Aplica a:

- Todos los servidores públicos y contratistas.
- Todas las dependencias misionales, estratégicas y de apoyo.
- Todos los canales de atención (presencial, virtual, telefónico y escrito).

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



- Todos los procesos relacionados con recepción, radicación, trámite y respuesta de comunicaciones oficiales y PQRSD.

Cubre los siguientes escenarios de interacción:

1. Consulta de información pública.
2. Acceso a trámites y servicios.
3. Presentación de quejas, reclamos, denuncias y solicitudes.
4. Participación ciudadana en la gestión institucional.

## 6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

### Servicio al ciudadano

Conjunto de estrategias, procesos y actividades orientadas a garantizar el acceso efectivo de la ciudadanía a los servicios institucionales.

### Grupos de valor

Personas o entidades beneficiarias de los servicios del Instituto.

### PQRS

Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por la ciudadanía.

### Enfoque diferencial

Acciones orientadas a garantizar acceso equitativo a poblaciones con características particulares.

### Lenguaje claro

Comunicación institucional comprensible, accesible y transparente.

### Gestión documental

Conjunto de procesos orientados a garantizar la organización, conservación y acceso a la información institucional.

## 7. PRINCIPIOS ORIENTADORES

- Legalidad
- Transparencia
- Igualdad
- Enfoque diferencial
- Oportunidad
- Eficiencia

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.  
Celular: (+57) 3133337759  
www.insdeportes.gov.co

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



- Integridad
- Lenguaje claro
- Mejora continua

## 8. ROLES Y RESPONSABILIDADES

### 8.1. Representante Legal

- Garantizar recursos para su implementación.
- Realizar seguimiento estratégico.

### 8.2. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprobar la política.
- Coordinar la implementación.
- Evaluar indicadores.
- Aprobar planes de mejora.

### 8.3. Proceso de Gestión Documental y Ventanilla

- Garantizar recepción, radicación y trazabilidad.
- Controlar términos legales.
- Generar reportes periódicos.

### 8.4. Dependencias Misionales

- Emitir respuestas técnicas oportunas.
- Aplicar lenguaje claro.
- Cumplir términos legales.

### 8.5. Planeación

- Incorporar acciones en el Plan de Acción y PTEP.
- Consolidar indicadores.

### 8.6. Talento Humano

- Ejecutar plan de formación en cultura de servicio.

### 8.7. Control Interno

- Evaluar cumplimiento.
- Emitir recomendaciones.

## 9. MARCO DE GESTIÓN Y ACTUACIÓN DEL SERVICIO AL CIUDADANO

El Instituto orienta su servicio bajo los siguientes ejes:

### 9.1. Experiencia ciudadana

- Atención ágil y transparente

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



- Información clara
- Uso de canales digitales

#### **9.2. Enfoque diferencial**

- Atención a personas con discapacidad
- Atención prioritaria a poblaciones vulnerables

#### **9.3. Innovación del servicio**

- Digitalización de trámites
- Automatización de procesos

#### **9.4. Participación ciudadana**

- Rendición de cuentas
- Espacios de participación
- Encuestas de satisfacción

### **10. DESARROLLO DE LA POLÍTICA SEGÚN MIPG**

#### **10.1. Direccionamiento estratégico**

- Integración con Plan Estratégico
- Definición de indicadores

#### **10.2. Talento humano**

- Capacitación en servicio al ciudadano
- Formación en lenguaje claro

#### **10.3. Gestión con valores para resultados**

- Optimización de procesos
- Mejora en tiempos de respuesta

#### **10.4. Información y comunicación**

- Publicación información institucional
- Uso de canales digitales

#### **10.5. Gestión documental**

Se garantizará:

- Radicación oportuna
- Trazabilidad documental
- Conservación de documentos

#### **10.6. Gestión del conocimiento**

- Uso de analítica de datos
- Mejora continua

#### **10.7. Evaluación y resultados**

Se medirán:

- Tiempo de respuesta

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)



- Satisfacción ciudadana
- Cumplimiento de indicadores

### 10.8. Control interno

Se garantizará:

- Seguimiento a riesgos
- Auditorías internas

### 11. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

Se realizará mediante:



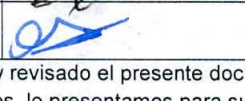
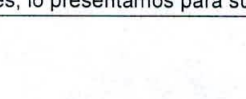
- Indicadores
- Auditorías
- Encuestas
- Planes de mejora

### 12. MATRIZ DE INDICADORES

Dimensión	Indicador	Fórmula	Meta	Frecuencia	Responsable
<b>Oportunidad</b>	% PQRSD respondidas en término	(Respondidas en término / Total recibidas) x 100	≥ 90%	Trimestral	Gestión Documental
<b>Calidad</b>	% de satisfacción ciudadana	(puntos totales obtenidos/puntos posibles) X 100	≥ 90%	Trimestral	Gestión Documental
<b>Eficiencia</b>	Tiempo promedio de respuesta	$\Sigma$ días de respuesta / Total PQRSD	≤ término legal	Trimestral	Gestión Documental

### 13. VIGENCIA

La política rige a partir de su adopción mediante resolución.

Responsable	Nombre(s) y apellidos	Firma	Proceso
Proyectó	Oscar Pachón Acero		Gestión Documental, Ventanilla Única y Atención al Ciudadano
Revisó	Gabriel Ramírez		Planeación Estratégica
Revisó	Roxan González Tapia		Jefe Oficina Jurídica
Aprobó	Duván Alejandro López Calderón		Dirección

Los firmantes, manifestamos expresamente que hemos estudiado y revisado el presente documento, y por encontrarlo ajustado a las disposiciones constitucionales, legales y reglamentarias vigentes, lo presentamos para su firma bajo nuestra responsabilidad.

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

www.insdeportes.gov.co

E-Mail: ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co



## PUBLICACIÓN.

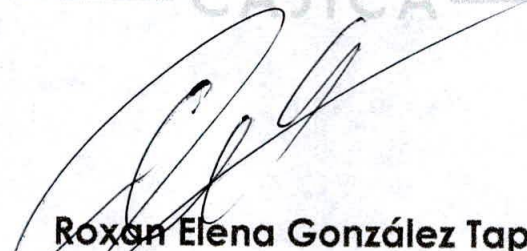
Cajicá, 09 de marzo de 2026

**Asunto: Publicación en página oficial la Resolución No 045 de 09 marzo de 2026.**

El Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá en cumplimiento de los preceptos legales procede a realizar publicación en la página oficial de la Resolución No. 045 de fecha 09 de marzo de 2026 **"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTES Y RECREACIÓN DE CAJICÁ"**.

*"Publíquese, comuníquese y Cúmplase"*

Así las cosas, dicha Resolución se encuentra publicada en la página oficial Instituto Municipal de Deportes y Recreación de Cajicá y podrá ser consultada en el siguiente enlace, <https://www.insdeportescajica.gov.co/resoluciones/>.

  
**Roxan Elena González Tapia**  
Jefe de oficina de Gestión Jurídica

Dirección: Calle 1 sur # 7 - 56.

Celular: (+57) 3133337759

[www.insdeportes.gov.co](http://www.insdeportes.gov.co)

E-Mail: [ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co](mailto:ventanillaunica@insdeportescajica.gov.co)

