



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO



Estimados ciudadanos:

Indervalle, comprometida en contribuir a la formación integral de la población vallecaucana, satisfaciendo las necesidades respecto a la práctica del Deporte, la Educación Física y la Recreación. Coloca a disposición de la ciudadanía la conformación de un equipo de trabajo competente, para atender con respeto y consideración a todos los ciudadanos que acuden en busca de orientación y respuesta a sus inquietudes.

En cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), expide la Carta del Trato Digno al Usuario de INDERVALLE, en el cual damos a conocer sus derechos, deberes y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1** Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 2** Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- 3** Conocer la información que repose en los registros y archivos de INDERVALLE y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- 4** Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores de INDERVALLE el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 5** Ser atendido(a) sin ningún tipo de discriminación en el punto de atención que dispone INDERVALLE.
- 6** Que los documentos suministrados por el ciudadano en cualquier actuación administrativa sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir; que se le informe el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
- 7** Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS



Es importante que cada ciudadano motive su conocimiento, para atender sus actuaciones ante las autoridades y sociedad en general, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- 1** Acatar la Constitución y las leyes.
- 2** Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- 4** Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de INDERVALLE.

DEBERES DE LA ENTIDAD

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la entidad se compromete a prestar un servicio, eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, vigilando y asegurando que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

CANALES DE ATENCION



Presencial, en nuestra oficina ubicada en la ciudad de Santiago de Cali, en la Carrera 36 No. 5B3-65 Casa del Deporte, en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 pm y de 2:00 pm a 6:00 p.m. Grupo de servicio al ciudadano Institucional.



Telefónica, a través del conmutador + (57) 5569242 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 pm y de 2:00 pm a 6:00 p.m.



Virtual, ingresando a nuestro portal www.indervalle.gov.co en los enlaces: "Formulario de PQRS".



Escrito, a través de la ventanilla Única de Trámites, ubicada en la Carrera 36 No. 5B3-65 Casa del Deporte, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12 pm y de 2:00 pm a 6:00 p.m. Grupo de servicio al ciudadano al ciudadano Institucional, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal www.indervalle.gov.co