

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

JUSTIFICACION

Con el desarrollo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG a través de sus políticas de gestión y desempeño institucional señaladas en el Decreto 1499 de 2017 insta a las entidades del estado a fortalecer el servicio al ciudadano, el cual busca facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales con el fin de generar resultados y resuelvan las necesidades de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

MARCO LEGAL

LEY	ARTICULO	DESCRIPCIÓN
Constitución Política de Colombia 1991	Art. 23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Constitución Política de Colombia 1991	artículo 2°	enmarca su acción en servir a la comunidad, vinculando la prosperidad general y la realización de todos los principios, derechos y deberes constitucionales con el buen servicio prestado por el Estado a sus asociados, al darles a todas estas declaraciones la misma fuerza jurídica, política y de obligatorio cumplimiento.
	artículo 13	todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán el mismo trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos libertades y oportunidades sin discriminación alguna
	artículo 20	se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva
	artículo 23	toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución
	artículo 74	que todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley
	artículo 79	todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano.
	artículo 209	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, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones
Decreto 019 de 2012		Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
Decreto 019 de 2012	Artículo 12	Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes.
	Artículo 13	Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública.
Ley 1474 de 2011	artículo 73	Cada entidad del orden nacional, departamental y municipal deberá elaborar anualmente una estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano.
Ley 1474 de 2011	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.
Decreto 1166 DE 2016	artículo 2.2.3.12.2	Centralización de la recepción de peticiones verbales. Todas las autoridades deberán centralizar en una sola oficina o dependencia la recepción de las peticiones que se les formulen verbalmente en forma presencial o no presencial
Ley 1712 DE 2014	Artículo 24.	Toda persona tiene derecho a solicitar y recibir información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece esta ley y la Constitución

 INDERVALLE <small>Instituto del Deporte, La Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</small>	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

	Artículo 25.	Solicitudde acceso a la información pública.
	Artículo 26	Respuesta a solicitud de acceso a información.
Ley 962 de 2005		Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
Decreto 2623 de 2009		Por la cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano, como instancia coordinadora para la Administración Pública del Orden Nacional de las políticas, estrategias, programas, metodologías, mecanismos y actividades encaminados a fortalecer la Administración al servicio del ciudadano
Decreto 1166 de 2016 Derecho de petición verbal	Artículo 2.2.3.12.1	Regulación del derecho de petición verbal.
Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario	Artículo 38 y 39	Art. 38 Deberes de todo servidor Público. (...) Numeral 35: Recibir, tramitar y resolver las quejas y denuncias que presenten los ciudadanos en ejercicio de la vigilancia de la función administrativa del Estado. Art. 39 Prohibiciones a todo servidor Público. (...) Numeral 8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento

El Instituto del Deporte La Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca-INDERVALLE deberá poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia garantizando el goce efectivo de sus derechos.

OBJETIVOS

La Política del servicio al ciudadano es una política pública transversal cuyo objetivo es:

- Promover la implementación de la política de atención al ciudadano, mejorando la satisfacción de la ciudadanía con respecto a la atención brindada por INDERVALLE al ciudadano.
- Garantizar el acceso efectivo, oportuno y de calidad a los usuarios de INERVALLE a sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con los servicios ofrecidos.
- Fortalecer los procesos internos de las entidades con el propósito de responder de manera oportuna, eficaz y con calidad a los requerimientos de los usuarios.
- Socializar los protocolos que defina las actividades que se deben seguir en la entidad para los diferentes canales de atención.

ALCANCE

La política de servicio al ciudadano del El Instituto del Deporte, La Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca- INDERVALLE proporciona acciones que garantizan las condiciones y capacidades de la entidad, reconociendo a los diferentes usuarios y ciudadanos, dándoles a conocer sus derechos, mediante los servicios que brinda en todas

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

sus dependencias y fortaleciendo los distintos canales de atención, como son la página institucional, atención presencial, ventanilla única, así mismo de recibir información completa, clara, precisa con atención y asistencia digna, respetuosa, ágil, oportuna, adecuada a las necesidades y expectativas del ciudadano.

PRINCIPIOS

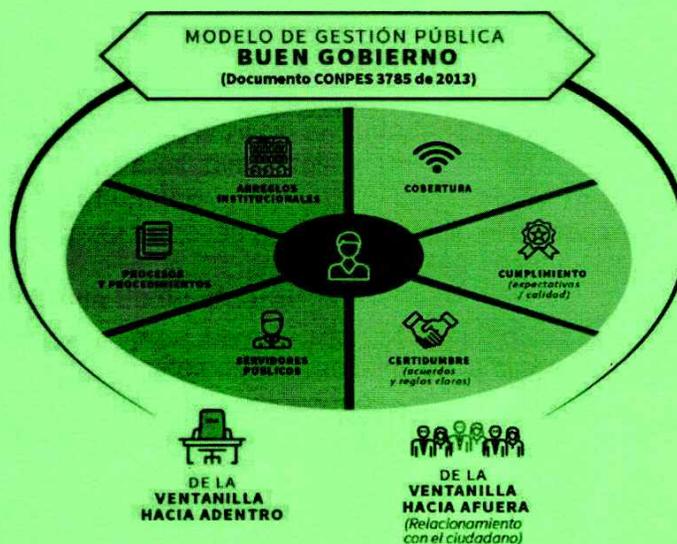
Para garantizar el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, a través de un servicio de excelencia, la política de servicio al ciudadano del Instituto del Deporte, La Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca- INDERVALLE se rige por los siguientes principios:

- **Respeto:** Considera el valor de las personas por sí mismas, teniendo en cuenta sus intereses, necesidades, cualidades y reconociendo el trato del servidor público a la ciudadanía, como de la ciudadanía al servidor público, garantizando una sana convivencia dentro de la sociedad.
- **Oportunidad:** La Capacidad de respuesta, que mide el impacto en términos de insatisfacción e insatisfacción del ciudadano, del servicio o respuesta que se brinda en el término establecido y en el momento requerido.
- **Accesibilidad:** Permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público de la entidad, reduciendo el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prioridad por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Transparencia:** Acceso a la información, los servicios y la participación consiente en la toma de decisiones de ciudadanos, que se hace mediante la interacción de los componentes, rendición de cuentas y visibilización de la información.
- **Participación:** Reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, para la toma de decisiones que la afecten.
- **Información confiable:** Busca que la entidad garantice que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá y gestionará su requerimiento o trámite.

 <p>INDERVALLE INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

ENFOQUE ESTRATÉGICO

Según lo establecido en el La Política del servicio al ciudadano en el marco de MIPG, dentro de los fines esenciales 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 sus grupos de valor. El Serviciodel Ciudadano define dos áreas de intervención principales: la ventanilla haciaadentro y la ventanilla hacia afuera.



❖ Ventanilla hacia adentro:

- Estrategia de la política de servicio al ciudadano.
- Mejora de procesos y procedimientos.
- Gestión del talento humano.
- Comunicación directa entre las áreas de servicio al ciudadano y respaldode la Alta Dirección.

❖ Ventanilla hacia afuera:

- Fortalecimientos de canales de interacción con la ciudadanía.
- Identificar necesidades de los ciudadanos.
- Establecer indicadores.
- Calidad del servicio.
- Claridad y celeridad de las condiciones de la prestación del servicio.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

COOPERACIÓN, ARTICULACIÓN Y COORDINACIÓN

INDERVALLE adoptó el decreto 1499 de 2017 “Donde actualiza el modelo integrado de planeación y gestión para los organismos y entidades de la administración pública en Colombia, realiza un trabajo enmarcado en la cooperación, articulación y coordinación entre dependencias, tomando cada oficina su rol o labor dentro del proceso de Atención al ciudadano de la siguiente manera:

Comité Institucional de Gestión y Desempeño: Instancia encargada de realizar la revisión, seguimiento y aprobación de la implementación, mantenimiento y mejora al proceso de la atención al ciudadano.

Secretaría General: Dirigir, coordinar y controlar la ejecución de política, programas y actividades relacionadas con la Atención al ciudadano.

Gestión Documental: Planificar, gestionar, organizar y realizar la valoración de la documentación producida y recibida, en los diferentes soportes, desde su origen hasta su destino final, con el objeto de facilitar su utilización y garantizar su conservación y preservación a largo plazo.

Oficina Asesora de Planeación: Responsable de asesorar a las áreas para realizar los cambios a que haya lugar en los procesos, procedimientos, instructivos y formatos para ajustarlos y alinearlos con la política de calidad.

Oficina Asesora de Control Interno: Aplicar métodos de seguimiento, medición y evaluación del control interno en el proceso de la Atención al ciudadano, analizando los resultados y generando recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo y faciliten la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección para lograr el cumplimiento de los objetivos institucionales establecidos. Igualmente, enfoque de prevención y control.

Demás Dependencias: Cumplir con la política, lineamientos, procesos, procedimientos y asistir a las sensibilizaciones o capacitaciones dadas en temas de Atención al ciudadano.

COMPETENCIA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS

Los servidores públicos de INDERVALLE, deberán contar con capacidades, conocimientos, destrezas, habilidades, actitudes, aptitudes y competencias cognitivas y actitudinales que le permitan brindar un servicio de calidad a los ciudadanos entre los cuales se encuentran:

 <p>INDERVALLE INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</p>	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

Aprendizaje continuo sobre regulaciones vigentes para mantener actualizada la efectividad de la labor y misión del contexto.

- ❖ Orientación a resultados con eficacia, calidad y oportunidad.
- ❖ Orientación al ciudadano dirigiendo las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades.
- ❖ Compromiso con la organización
- ❖ Trabajo en equipo de forma integrada y armónica
- ❖ Adaptación al cambio asumiendo un manejo positivo y constructivo.
- ❖ Resolución de conflictos ofreciendo alternativas de solución y evitando consecuencias negativas.
- ❖ Creatividad e innovación manteniendo la competitividad de la entidad y el uso eficiente de los recursos.
- ❖ Iniciativa anticipándose a los problemas proponiendo alternativas de solución.
- ❖ Comunicación efectiva tanto en lo escrita, verbal y gestual.
- ❖ Toma de decisiones solucionado problemas y ejecutando acciones concretas.
- ❖ Disciplina adaptándose a las políticas institucionales generando información acorde con los procesos.
- ❖ Responsabilidad conociendo la magnitud de sus acciones y la forma como afrontarlas.
- ❖ Colaboración con el fin de alcanzar los objetivos institucionales.

PROTOCOLO DEL SERVICIO AL CIUDADANO DEL INSTITUTO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos protocolos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, es la herramienta básica para quienes tienen la responsabilidad de la atención directa al ciudadano ya que son presencial, telefónico, de correspondencia y virtual. Como mínimo el servicio debe ser:

Respetuoso: Reconociendo a todas las personas y valorándolas sin desconocer sus diferencias y derechos, sin que se desconozcan nuestras diferencias.

Amable: Consiste en ser gentil y servicial en la interacción con los demás, brindando atención de manera respetuosa y sincera, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece.

Confiable: Brindar información exacta, veraz y acorde a los procesos, servicios, trámites y funciones de la administración Municipal.

Empático: Tener la habilidad de comprender, escuchar y percibir emocionalmente lo que el ciudadano siente y colocándose en su lugar.

Incluyente: Respetar la diversidad de todas las personas. Reconoce e involucra la diversidad social y la integra, empleando políticas y filosofías de aceptación, colaboración y respeto.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

Oportuno: En el momento adecuado, cumpliendo los términos acordados con el ciudadano.

Efectivo: Consisten en que el servicio o la información brindada a los ciudadanos respondan a sus necesidades y expectativas.

Innovador: Reinventando la gestión del servicio a los ciudadanos de acuerdo con sus necesidades, aprovechando las oportunidades.

El buen servicio al ciudadano debe satisfacer las necesidades, lo que a su vez exige escuchar y comprender al ciudadano, interpretando bien sus necesidades. Los ciudadanos requieren información y consideran que esta les sea dada de manera oportuna, clara y completa. Los servidores públicos deben:

- ❖ Informarse sobre los formatos y procesos de atención definidos por cada una de las dependencias de la entidad para responder las solicitudes y peticiones del ciudadano.
- ❖ Conocer los trámites y servicios que presta la entidad incluidas las novedades o los temas coyunturales que pueden afectar la atención durante su turno.
- ❖ Seguir el procedimiento con aquellos temas que no se pueda solucionar, ante alguna dificultad para responder por falta de información, incompleta o errada, comunicándolo a su jefe inmediato para ser resuelto.
- ❖ Un servidor público en ninguna circunstancia debe recibir pagos y regalos a cambio de un buen servicio al ciudadano. Hacerlo, además de violentar los atributos del buen servicio, conlleva responsabilidad penal y disciplinaria.

ACTITUD DE UN BUEN SERVICIO AL CIUDADANO

Los servidores públicos de INDERVALLE que atienden a los ciudadanos deben tener una actitud de servicio, entendida como su disposición de escuchar al otro, ponerse en su lugar y entender sus necesidades y peticiones; no se trata tanto de pensar en el ciudadano sino como ciudadano, ser conscientes de que cada persona tiene una visión y unas necesidades diferentes, que exigen un trato personalizado. En este sentido, el servidor público debe:

- Prestar un buen servicio y satisfacer las necesidades del ciudadano.
- Implementar estándares de calidad.
- Escucharlo y evitar interrumpirlo mientras habla.
- Ir siempre un paso más allá de lo esperado en la atención.
- Comprometerse únicamente con lo que pueda cumplir.
- Ser creativo para dar al ciudadano una experiencia de buen servicio.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

En la atención al ciudadano con enfoque diferencial encontramos:

- ✓ Atención a víctimas, se consideran la persona que ha sufrido un daño o perjuicio por acción u omisión, sea por culpa de una persona o por fuerza mayor se debe tener presente las siguientes pautas de atención:
 - ✓ Escuchar atentamente sin mostrar ningún tipo de prevención.
 - ✓ Evitar realizar juicios de valor que puedan generar malestar durante o al finalizar la atención.
 - ✓ Incluir elementos que eleven la dignidad y permitan mantener en equilibrio su estado emocional.
 - ✓ Asumir una postura de humanidad al momento de interlocutar con la persona.
 - ✓ Usar lenguaje que no genere falsas expectativas, siendo específico, claro y sencillo, no utilizando tecnicismos.
- Sector LGBTIQ+ (lesbianas, gay, bisexuales, trans, intersexuales y queers), agrupa a las personas que experimentan sexualidades diferentes a la heterosexual o de género diferente al del momento del nacimiento. Las consideraciones que se deben tener en cuenta en la atención son las siguientes:
 - ✓ Aplicar el protocolo básico de atención presencial.
 - ✓ Preguntar el nombre de la persona atendida y no llamarlo por el nombre que se encuentra en la cédula.
 - ✓ No guiarse por el timbre y tono de la voz de la persona atendida.
 - ✓ Los servidores públicos no deben manifestar ningún gesto, ni expresión de rechazo si estas se hacen en el punto de atención.

ATENCIÓN A PERSONAS ALTERADAS

- Los ciudadanos inconformes, confundidos, ofuscados, o furiosos, a veces por desinformación, se recomienda para su atención:
 - Mantener una actitud amigable y mirar al ciudadano a los ojos, no mostrándose agresivo verbalmente ni con los gestos ni con la postura corporal.
 - Dejar que el ciudadano se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.
 - Evitar calificar su estado de ánimo, y no pedirle que se calme.
 - No tomar la situación como algo personal, la ciudadanía se queja de un servicio, no de la persona.
 - No perder el control, conservando la calma es probable que el ciudadano también se calme.
 - Usar frases como “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que demuestran conciencia de la causa y el malestar del ciudadano.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

- Dar alternativas de solución, si es que las hay, y comprometerse sólo con lo que se pueda cumplir.
- Si un ciudadano es grosero o violento, es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el servidor debe llamar a su jefe inmediato y cederle el manejo de la situación.

RESPUESTA NEGATIVA A LA SOLICITUD

Cuando se niega una solicitud, las razones del porqué de la respuesta es negativa, deben decirse claras y precisas para que el ciudadano comprenda con claridad el motivo del no poder acceder a la solicitud, buscando alternativas para que el ciudadano de soluciones.

LENGUAJE DE COMUNICACIÓN VERBAL Y NO VERBAL

Por medio del lenguaje los seres humanos expresan sus necesidades y experiencias, fortaleciendo los procesos internos de la Entidad con el propósito que se transmita la información a través de todos los canales institucionales respondiendo con un lenguaje claro, homogéneo, oportuno, objetivo, veraz, completo, actualizado, accesible y motivado con calidad a los requerimientos de los ciudadanos; por lo tanto, es preciso la práctica de los siguientes ítems:

- Respetuoso, claro y sencillo.
- Mantener la cordialidad en la comunicación. En todo momento debe conservar las normas aceptadas de cortesía, como saludar, agradecer, despedirse.
- Evitar el uso de jergas, tecnicismos y abreviaturas.
- Evitar tutear al ciudadano al igual que utilizar términos como “Mi amor”, “Corazón” entre otros.
- Para dirigirse al ciudadano encabezar la frase con “Señor, o “Señora.
- Evitar respuestas cortantes del tipo “Sí, “No”, ya que se pueden interpretar como frías y de afán.
- Retroalimentar el comportamiento del ciudadano: Es necesario ofrecer mecanismos de apoyo ante las inquietudes de los ciudadanos, así como instrucciones continuas y suficientes durante cada etapa del proceso.

ATENCIÓN DE RECLAMOS

El servidor público de la Entidad está comprometido en hacer todo lo posible para resolver la inconformidad con respecto a la atención de reclamos teniendo en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Escuchar con atención y sin interrumpir al ciudadano.
- Formular todas las preguntas que sean necesarias para tener una comprensión exacta del problema y de lo solicitado por el ciudadano.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

- Explicar en primera instancia lo que puede hacer y luego dejar claro, de manera tranquila, aquello que no puede hacer.

Tener en cuenta los tiempos establecidos para responder, especialmente en caso de que el ciudadano haya interpuesto un derecho de petición.

Radical de manera inmediata la queja o reclamo en el momento que se presenta.

ATENCIÓN PRESENCIAL

Los servidores públicos y contratistas que atienden los requerimientos de los ciudadanos son la representación de la Entidad, deben ofrecer un servicio eficiente y oportuno con dedicación, calidad y respeto, siendo el objetivo principal por lograr.

La Entidad tiene a disposición una ventanilla Única para la atención presencial y preferencial. El ciudadano al dirigirse a las instalaciones debe dirigirse a dicha ventanilla única donde se le dará la información requerida y se le entregará un documento con número de radicado de acuerdo con la solicitud presentada. Es necesario tener en cuenta para la atención presencial las siguientes consideraciones generales previas:

- **Presentación personal:** Es la mejor percepción que tendrá el ciudadano con respecto a la institución. Este debe ser apropiado para el rol que desempeña (imagen, personalidad, carácter y confianza). La identificación siempre debe estar visible.
- **Expresividad:** La expresión facial es relevante, ofreciendo una sonrisa no forzada esto le agrega un carácter agradable a la atención que se le está brindando al ciudadano. Por ello es fundamental mirar a los ojos, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está transmitiendo.
- **Lenguaje y Tono de voz:** Prestar atención a la elección de palabras cuando se comunica con el ciudadano, que sean apropiadas dentro del entorno adecuado, esto parte de una comunicación efectiva. El tono de voz es parte importante de la comunicación verbal puesto que su tono emocional enfatiza la actitud de lo que se desea transmitir. Adapte la modulación de la voz a las diferentes situaciones, vocalizando de manera clara para que la información sea comprensible y el mensaje sea entendible.
- **Postura:** Mientras se atiende al ciudadano la postura que se adopta refleja lo que se siente y piensa, es aconsejable mantener la columna flexible, el cuello y los hombros relajados, y evitar las posturas rígidas o forzadas.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

ATENCIÓN PREFERENCIAL

Es de prioridad para los ciudadanos en situaciones particulares, como adultos mayores, mujeres embarazadas, niños, niñas y adolescentes, población en situación de vulnerabilidad, grupos étnicos minoritarios, personas en condición de discapacidad y personas de talla baja, atender de manera preferencial conforme lo dispone el Decreto 0019 del 2012 artículo 12 y 13, incorporando actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria.

Atención a personas con discapacidad visual

- Cuando se entregan documentos, decirle con claridad cuáles son.
- Debe informar cuando se retira de su puesto antes de dejarlo solo.
- Cuando el ciudadano con discapacidad visual deba firmar, el servidor público puede tomar la mano y llevarla hasta el punto donde ha de firmar, informándole previamente el movimiento a realizar.
- Permitir la presencia de voluntarios y de perros-guía, en los casos que sea necesario.
- Si la persona pide ayuda para movilizarse de un punto a otro, posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propio.
- Si hay que leerle un documento se debe hacer despacio y claramente, no es necesario elevar la voz ni hablar continuamente.

Atención a personas con discapacidad auditiva

Se debe hablar de frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) en forma clara y pausada, evitar cubrirse la boca o voltear la cara, no gesticular exageradamente, cuidar el lenguaje corporal, no aparentar haber entendido, pedirles si es el caso que lo repita o lo escriba. Utilizar frases cortas y precisas para darle indicaciones.

Atención a personas con discapacidad física o motora

- No tocar ni cambiar de lugar sus instrumentos de ayuda como muletas, caminador o bastón y dejándolos al alcance de la mano.
- Si la persona está en silla de ruedas, ubicarse frente a ella a una distancia mínima de un metro.

Atención a personas con discapacidad cognitiva

La discapacidad cognitiva está relacionada con la disminución en las habilidades cognitivas e intelectuales del individuo, por lo cual se le debe brindar información de forma visual, con mensajes concretos y cortos. Ser paciente tanto al hablar como al escuchar pues puede que la persona se demore más en entender los conceptos, y suministrar la información requerida, verificando que la persona entendió la información entregada.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

Atención a personas con discapacidad Intelectual

- Hacer preguntas cortas, en lenguaje claro y sencillo, para identificar la necesidad de la persona.
- Evitar críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor.
- Confirmar que la información dada ha sido comprendida.
- Tener en cuenta las opiniones y sentimientos expresados por la persona.

Atención a personas de talla baja

- Si el punto de atención no cuenta con ventanillas especiales para atender a personas de talla baja, buscar la forma de que su interlocutor quede ubicado a una altura adecuada para hablar.
- Tratar al ciudadano según su edad cronológica; es común tratar a las personas de talla baja como niños, lo cual no es correcto.

Atención a mujeres en estado de embarazo o con niños de brazos

Priorizar el ingreso a la fila preferente otorgándole turno de corta espera y brindándole atención rápida y oportuna. Si no es atendida inmediatamente debe ubicarse en un sitio cómodo.

Atención a personas de la tercera edad

- Escucharlos atentamente para saber identificar la mejor manera de atenderlos.
- Dirigirse a ellos con lenguaje respetuoso, evitando el uso de diminutivos y expresiones paternalistas o maternalistas.
- Saber guiarlos a las áreas destinadas para la atención requerida.

Infantes, niños, niñas y adolescentes

- Se debe recibir atención pertinente y de calidad aplicando el enfoque diferencial en todas sus intervenciones o atenciones, siempre garantizando los derechos.
- No deben ser rechazados o descalificados por su forma de expresión, raza, orientación sexual, creencia religiosa y condición de discapacidad.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

ATENCIÓN A POBLACION MIGRANTE

La población migrante es el estado de una persona o de un pueblo según el territorio de procedencia o destino para establecerse de manera corta, definitiva, o prolongada; la movilidad, falta de estatus migratorio regular y de lazos familiares en nuestras comunidades, los puede colocar en situaciones de desventaja ante determinados hechos.

Propender por una migración segura, ordenada y regular en condiciones dignas, que permitan que los migrantes refugiados y retornados gocen de modo efectivo de los derechos reconocidos por la constitución, y por los instrumentos internacionales ratificados y vigentes para Colombia, según la ley 2136 de 2021 por la cual se establecen las definiciones, principios y lineamientos para la reglamentación y orientación de la política integral migratoria del estado colombiano.

Es importante tener total claridad respecto al estatus migratorio y conocer el documento de identificación con el que la persona pueda contar. por lo tanto, es clave familiarizarse con los diferentes tipos de documentos, su vigencia y utilidad.

Atención a población migrantes venezolanos

Migrante es toda aquella persona que se traslada desde el lugar en el que habita o del que es originario, el gobierno Nacional expidió el siguiente Decreto 216 mediante el cual se crea el Estatuto de Protección Temporal a migrantes venezolanos y garantiza la atención necesaria para esta población vulnerable que actualmente presentan problemas por la situación económica y social que atraviesa. Esto con el objetivo promover una política migratoria ordenada, regular y segura, y ante la necesidad de contar con un instrumento que le permita al estado colombiano preservar el orden interno y social, evitar la exclusión y velar por el respeto de la dignidad humana.

El Estatuto de Protección Temporal a migrantes venezolanos contempla dos herramientas jurídicas esenciales: el Registro Único de Migrantes (RUMV) con fines de identificación y caracterización de esta comunidad y el Permiso por Protección Temporal (PPT). Estas herramientas facilitarán el acceso al trabajo, a la educación, la salud y los servicios sociales del Estado, así como a la bancarización y la inclusión económica.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

ATENCIÓN CANALES DIGITALES

➤ Correo electrónico Institucional

La Entidad cuenta con un correo institucional Ventanilla.unica@indervalle.gov.co el cual maneja los funcionarios encargados de la Ventanilla Única, asignándole un número de radicado a la comunicación que ingresa y sale. Cada dependencia es responsable de la comunicación que le asigna la ventanilla única según el soporte recibido. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

➤ PQRSD

Existen tres canales de recepción de PQRSD:

- Ventanilla única: consiste en la recepción de PQRSD radicadas personalmente por el usuario en la ventanilla única de documentos.
- Buzón de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias: consiste en recibir la información que el ciudadano registra en el formato de PQRSD, este se introduce en el buzón que se encuentra ubicado en la entrada de las instalaciones de la Entidad.
- Virtual: a través de la página en el link: <https://indervalle.gov.co/contact-form-2/> configurada para que cada Subgerencia y/o Área reciba las respectivas PQRSD que le competen.

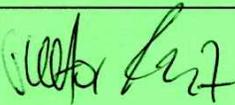
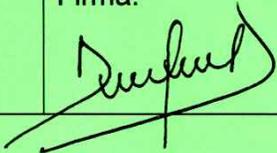
MEDICIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO PRESTADO E INFORMACIÓN CONFIABLE

La medición de la calidad del servicio prestado al ciudadano tiene como propósito asegurar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa, estableciendo herramientas de medición para evaluar la cantidad y calidad de los servicios prestados por la entidad mediante los canales de atención presencial, telefónico, virtual y escrito.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	CODIGO	PE-PO-250-004
		VERSIÓN	1
		APROBADO	14/AGOS/2023

De acuerdo con lo anterior la Entidad mide la satisfacción y calidad del servicio prestado mediante la implementación de encuestas de verificación y satisfacción del ciudadano. Los resultados de la percepción de satisfacción de los grupos de valor son fundamental para implementar acciones de mejora continua en la prestación de los servicios ofrecidos por la Entidad.

- PE-FP-220-038 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS GRUPOS DE VALOR.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó	Incorporó SGI
Nombre: Víctor Ruiz	Nombre: Jorge Eliecer Tamayo Muñoz	Nombre: Dayra Faisury Dorado Gómez	Nombre: Juan Carlos Rueda Angel
Cargo: Contratista Secretaria General.	Cargo: Secretaria General	Cargo: Gerente	Cargo: Jefe Oficina Asesora de Planeación (e)
Firma: 	Firma: 	Firma: 	Firma: 