

# 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.

## PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DEL BUEN SERVICIO

### PRINCIPIOS

### DEFINICIÓN

#### RESPECTO

El buen trato tanto de los servidores de INDERVALLE a la ciudadanía, como de la ciudadanía a los servidores de INDERVALLE, garantizando respeto en esa interrelación

#### TRANSPARENCIA

Práctica que promueve el acceso a la información, visibilidad de los canales de atención, rendición de cuentas e informes periódicos, integralidad e incorruptibilidad de los servidores de INDERVALLE encargados de atender a ciudadanos y usuarios.

#### PARTICIPACIÓN

Reconocimiento de los derechos de los ciudadanos que acceden a requerimientos o trámites del instituto, esta desarrolla y pone en práctica la “Carta de trato Digno al Ciudadano”

#### EQUIDAD

Todas las personas son iguales en dignidad, por tanto, tienen la misma oportunidad de acceder a los canales, procedimientos o acciones administrativas ante INDERVALLE

#### IDENTIDAD

Respetar las diferencias, reconociendo lo heterogéneo de la ciudadanía y usuarios, con protección plena de sus derechos.

## **COORDINACIÓN, COOPERACIÓN Y ARTICULACIÓN**

Todas las instancias que interactúan en la atención del ciudadano deberán comunicarse e interactuar para dar respuesta oportuna y de calidad al ciudadano que les ha requerido.

## **INNOVACIÓN**

Mejoramiento continuo del servicio por parte de INDERVALLE, aprovechando los diferentes desarrollos tecnológicos que expandan y modernicen los canales de atención a la ciudadanía.

## **OPORTUNIDAD**

Responder con legalidad y en los términos establecidos las necesidades y requerimientos de la ciudadanía y usuarios de la Entidad

## **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 5:00 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 5:00 p.m.  
Línea Anticorrupción: (+57) 602 5577784



**Virtual**, ingresando a nuestro portal [www.indervalle.gov.co](http://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 5:00 p.m. Grupo de servicio al ciudadano al ciudadano Institucional, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal [www.indervalle.gov.co](http://www.indervalle.gov.co)