

INDERVALLE

**Instituto del Deporte, la Educación Física y la
Recreación del Valle del Cauca**


MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

2025

PROCESO: SECRETARIA
GENERAL

GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca



 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025


Contenido

1.	INTRODUCCIÓN	1
2.	OBJETIVO	2
4.	RESPONSABLES	¡Error! Marcador no definido.
5.	MARCO NORMATIVO.....	2
6.	DEFINICIONES.....	4
7.	ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.....	8
8.	PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DEL BUEN SERVICIO.....	8
9.	DERECHOS DE LA CIUDADANIA	10
10.	IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO	10
11.	POLÍTICAS	11
12.	CANALES DE ATENCIÓN.....	12
12.1.	Canal presencial:.....	12
12.2.	Canal Virtual.....	13
12.3.	Canal telefónico	14
13.	DOCUMENTOS RELACIONADOS	14

1. INTRODUCCIÓN

En nuestro orden constitucional, el servicio al ciudadano es un fin esencial del Estado. El artículo 2° de la Constitución Política de 1991 resume una visión presente en todo el texto, al tiempo que vincula 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 y política. La Constitución es categórica al afirmar que las autoridades, esencialmente, se deben a los ciudadanos.

Con fundamento en lo anotado, EL INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN-INDERVALLE en el siguiente manual se detallan los diferentes canales de atención para atender de manera eficiente y oportuna las peticiones, quejas, reclamos y demás solicitudes presentadas por la ciudadanía, en uso de sus derechos legales y constitucionales; con lo cual busca ordenar y mejorar la interacción entre los servidores públicos y los ciudadanos.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
	MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN:SECRETARIA GENERAL	APROBADO	29/MAY/2025

El buen servicio se posiciona en el centro del accionar institucional al ciudadano y con ello es esencial conocer sus derechos y deberes, así como las competencias de la entidad con el propósito de establecer el alcance y límites de la respuesta institucional a los diferentes temas puestos en conocimiento, a través de los diferentes canales virtuales, telefónicos o presenciales dispuestos por INDERVALLE

Los protocolos de servicio unifican y capitalizan las experiencias exitosas, optimizan los recursos y la capacidad de respuesta, y mejoran la calidad de vida de quienes atienden y de quienes consultan, al igual que incluye la Atención Preferencial al momento de atender de manera presencial a personas en condición de discapacidad.

Esta iniciativa surge del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, del cual hace parte el Departamento Administrativo de la Función Pública y otras entidades, quienes elaboraron los lineamientos generales aplicables de atención al Estado para los distintos canales de servicio, con nuevos parámetros más incluyentes, informados, y el cual hoy se adapta en el Instituto.

2. OBJETIVO

INDERVALLE mediante el Manual de Atención y Servicio al ciudadano, pretende ofrecer una guía que consolida el desarrollo misional, brindando sus servicios a la ciudadanía y grupos de interés, bajo las premisas de legalidad, calidad, oportunidad, eficiencia, eficacia y amabilidad, a través de los canales de atención, dispuestos para tal fin.


3. ALCANCE

El presente manual está dirigido a los funcionarios, servidores y contratistas del INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE CAUCA (INDERVALLE) y contiene los lineamientos que se deben cumplir para atender los requerimientos ciudadanos, oficializa los canales de interacción ciudadana dispuestos para garantizar la calidad en el servicio.


Lo anterior alineado con la misión y la visión del Instituto con el fin de dar respuesta oportuna de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por la Ciudadanía.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia del 4 de Julio de 1991. Art 209, estable que la Función Administrativa debe estar al servicio de los intereses generales de todos los ciudadanos.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

- Constitución Política de Colombia del 4 de Julio de 1991. Art 103, Establece los mecanismos de participación ciudadana con excepción del voto; o fueron reglamentados inicialmente por la Ley 134 de 1994, y mediante la Ley 1757 de 2015 fueron complementados y modificados.
- Ley 1955 del 25 de mayo de 2019, Plan Nacional de Desarrollo, 2018 - 2019 "Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad".
- Ley 1755 de 2015, Esta norma regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones".
- Ley 1581 de 2012, "Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales".
- Decreto 2623 de julio 13 de 2009, Creación del Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano —SNSC- 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.
- Ley 1474 de 2011. Estatuto Anticorrupción. Se dictan normas orientadas a fortalecer" los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1341 de 2009. En esta norma el legislador define principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones -TIC-, se crea la Agencia Nacional del Espectro y se dictan otras disposiciones".
- Ley 962 de 2005. En esta norma 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.
- CONPES 3649 de 2010, A través de este documento se presenta a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) los lineamientos generales y el alcance de la Política Nacional de Servicio al Ciudadano, con el fin de coordinar las acciones a cargo del Estado requeridas para contribuir al fortalecimiento de la confianza y a la satisfacción de la ciudadanía con los servicios prestados por la Administración Pública Nacional de manera directa o a través de particulares.
- CONPES 3785 de 2010, Este documento pone a consideración del Consejo Nacional de Política Económica y Social (CONPES) la adopción de la Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.
- Decreto 1499 de 2017, Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo


 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.


- NTGP 1000:2009 Esta norma específica los requisitos que debe cumplir el Sistema de Gestión de Calidad y a través del cumplimiento de estos se espera demostrar la capacidad de la organización para proveer consistentemente un producto que cumpla con los requisitos del usuario y de los requisitos regulatorios aplicables. De igual forma se pretende obtener la satisfacción del ciudadano a partir de la efectiva aplicación del sistema, incluyendo los procesos de mejora continua del sistema y el aseguramiento de la conformidad con los requerimientos de los usuarios y de los requisitos reglamentarios que le sean aplicables.
- Resolución IND-SG-1107 “Por la cual se modifica y se ajusta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, denuncias, presentadas ante INDERVALLE”.

5. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** el funcionario de atención y servicio al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- **Actitud:** disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- **Asertividad:** estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.
- **Atención al ciudadano:** Servicios prestados a todas las personas que requieran de la asesoría, orientación, acompañamiento en el INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA (INDERVALLE)
- **Atención telefónica:** Es el medio de comunicación a través del cual se brinda información de manera oportuna al ciudadano y útil.
- **Atributos del servicio:** son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.
- **Calidad:** es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La Satisfacción del ciudadano es un componente importante en la calidad de los servicios.


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

- **Canal correspondencia:** medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- **Canal presencial:** la oficina de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los ciudadanos pertenecen a este canal.
- **Canal telefónico:** medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de las entidades, conmutadores, centros de llamadas (call centers) y centros de contacto.
- **Canal virtual:** medio que permite la interacción diferida a través de página web, redes sociales, chats etc., donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- **Canales de atención:** son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del estado en general.
- **Carrera administrativa:** Es un sistema técnico de administración de personal que tiene por objeto garantizar la eficiencia de la administración pública y ofrecer; estabilidad e igualdad de oportunidades para el acceso y el ascenso al servicio público.
- **Chat:** Interacción en línea entre el ciudadano y el servidor público, referente a temas concernientes a la entidad, a través de la cual el usuario obtiene información en el momento que realiza una consulta, de manera oportuna y eficaz.
- **Ciudadano:** es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimos e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.
- **Consulta o concepto:** es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.

- **Denuncia:** es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- **Derecho de petición:** La Constitución Política de Colombia en su artículo 23 establece "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"
- **Enfoque diferencial:** el enfoque diferencial tiene un doble significado, por un lado, es un método de análisis y también una guía para la acción. En el primer caso, emplea una lectura de la realidad que pretende hacer visibles las formas de discriminación contra aquellos grupos considerados diferentes por una mayoría o por un grupo hegemónico. En el segundo caso, toma en cuenta dicho análisis para brindar adecuada atención y protección a los derechos de la población.
- **Entidad:** Organización con o sin personería jurídica creada por una norma expresa que le confiere mandato para ejercer funciones otorgándole competencias y atribuciones.
- **LGTBIQ+:** son las siglas que identifican a las palabras lesbianas, gays, transgéneros, transexuales, bisexuales, intersexuales, queer, que además es un movimiento que se conformó por la lucha de los derechos de igualdad para estas comunidades sexuales minoritarias.
- **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Manual:** Documento que contiene los aspectos fundamentales de una materia. Se trata de una guía que ayuda a entender el manejo de un procedimiento, el cual es utilizado generalmente por un usuario.
- **Otro Procedimiento Administrativo - OPA:** son el conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional reguladas por el Estado, determinadas por una entidad para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

- **Orientación al ciudadano/usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Petición:** entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- **PQRS:** sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias”.
- **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica.
- **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad. - Retroalimentación: se trata de un mecanismo por el cual el funcionario de atención refuerza ante su interlocutor la efectividad de su respuesta.
- **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- **Servicio:** Es el resultado de una sucesión de actos en los cuales interaccionan el ciudadano y el servidor público; conforme a los procesos y procedimientos previamente establecidos, los cuales buscan la satisfacción del peticionario.
- **Servidor público:** La Constitución Política en su artículo 123 define los servidores públicos como aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025


comunidad y ejercen sus funciones en la forma prevista por la Constitución, la ley y el reglamento.

6. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

EL INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA (INDERVALLE), establece unos atributos para la buena atención y servicio al ciudadano.

- **Oportunidad:** debemos prestar el servicio de manera ágil, en el tiempo requerido por el ciudadano, de acuerdo con los procesos y procedimientos establecidos para cada uno de nuestros trámites y servicios.
- **Empatía:** para que el servicio al ciudadano sea empático es necesario que nosotros los servidores públicos nos pongamos en el lugar del ciudadano, pues ellos necesitan sentirse comprendidos y escuchados. Para que la relación servidor público vs ciudadano sea más estrecha, es preciso conservar una buena comunicación que nos permita conocer qué, cuándo y cómo el cliente desea recibir el servicio.
- **Confiabilidad:** debemos lograr que los ciudadanos creen en la exactitud y objetividad de la información que les suministramos y en la calidad de los servicios que reciben, por eso es necesario que respondamos con transparencia y equidad a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias que recibimos. La confiabilidad no es sólo cuestión de actitud, sino también de procedimientos.
- **Amabilidad:** al momento de atender a los ciudadanos debemos ser respetuosos y gentiles, otorgándoles la importancia que se merecen.
- **Rapidez:** debemos prestar el servicio sin demoras innecesarias, pero sin precipitaciones y tener consideraciones con las personas con discapacidad.
- **Incluyente:** de calidad para todos los ciudadanos sin distinciones, ni discriminaciones.
- **Efectivo:** resuelve lo pedido.

7. PRINCIPIOS INSTITUCIONALES DEL BUEN SERVICIO

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN:SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025










PRINCIPIOS	DEFINICIÓN
Respeto 	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

Tabla No.1 principios y definiciones del buen servicio

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

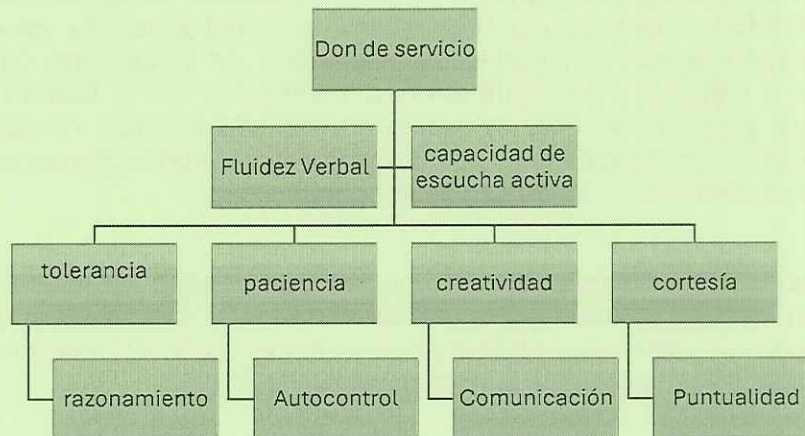
8. DERECHOS DE LA CIUDADANIA


Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.	Obtener respuesta a los requerimientos presentados de manera telefónica, presencial y por los medios virtuales dispuestos por el Instituto; Dentro del término establecido	Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.	Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.	Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias
Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades.	Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.	Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

Tabla No. 2 Derechos de la Ciudadanía

9. IDEAL DEL SERVICIO AL CIUDADANO

Todos los servidores públicos de INDERVALLE, deben interiorizar la importancia de prestar un servicio de calidad al ciudadano y a los diferentes grupos de valor, esto se logra cuando además de prestarlo cumpliendo fielmente los principios anteriormente descritos, se eleva el nivel de satisfacción del usuario y se adoptan medidas para el mejoramiento continuo. Por lo anterior, es importante que todos, contribuyan de manera real y efectiva a prestar una adecuada atención al ciudadano, desarrollando y potencializando habilidades como:




 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN:SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

10. POLÍTICAS

Las políticas de servicio al usuario son lineamientos generales establecidos por INDERVALLE que se complementan con los principios institucionales del buen servicio y que deben ser tenidos en cuenta por los servidores vinculados a la entidad en todas y cada una de sus actuaciones en las que se presta servicio a los Usuarios.

- **Política del buen trato y respeto:** INDERVALLE se compromete a brindar un trato amable, cortés y respetuoso a sus partes interesadas, para dar respuesta a los requerimientos relacionados con los servicios que ofrece y presta a la comunidad de usuarios, sin distinción o discriminación de ninguna índole.
- **Política de seguimiento a los compromisos adquiridos:** Todos los trámites y compromisos adquiridos con los usuarios deben ser objeto de registro en el sistema de información y comunicación que posee INDERVALLE. Los responsables deben realizar las actividades pertinentes para cumplir de manera efectiva los compromisos adquiridos.
- **Política de gestión del talento humano:** INDERVALLE se compromete con la cualificación de su talento humano a través del desarrollo y evaluación de sus competencias y habilidades, soportadas en los valores corporativos en cada una de sus etapas dentro del proceso de Gestión de Talento Humano, desarrollando estrategias de seguridad, humanización, bienestar laboral y social, capacitación e incentivos que promuevan la gestión por competencias para fortalecer la cultura corporativa fundamentada en el reconocimiento, el autocuidado y el trabajo en equipo en cumplimiento del Plan Estratégico de Desarrollo Institucional
- **Política de presentación personal:** Los empleados de INDERVALLE se comprometen a mantener una presentación personal adecuada, acorde con la prestación de servicios que les corresponden, en condiciones de orden, limpieza y pulcritud como parte del trato respetuoso con la Comunidad de Usuarios, portando siempre la escarapela de presentación, utilizando los elementos de dotación completos e íntegros y realizando su presentación en los diferentes servicios en que se desempeñe.
- **Política de comunicaciones:** Los cambios previamente aprobados que se generen en INDERVALLE se comunicaran de forma oportuna con el fin de que exista consistencia y coherencia en el manejo de la información y en la prestación de los servicios a la comunidad de usuarios.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025

Para lograrlo se aprovechará de forma especial, la plataforma tecnológica que posee la institución; página web, correo electrónico institucional, intranet, y demás herramientas propias de las redes sociales.


- **Política de priorización de usuarios:** INDERVALLE se compromete a brindar un trato preferencial a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas y a los adultos mayores que demanden servicios de la Entidad.
- **Política de Calidad:** Construir la calidad con nuestra actitud, conocimiento, capacidad y destreza para aportar diariamente al mejoramiento de los servicios, promoviendo la excelencia de la marca INDERVALLE, aunando esfuerzos para dar una respuesta efectiva a los requerimientos, motivaciones, necesidades y expectativas de los usuarios.
- **Política de prestación de servicios:** INDERVALLE se compromete a prestar servicios efectivos, afectivos y oportunos, accesibles, seguros, humanizados y con calidad para todos y cada uno de los usuarios.
- **Política de mejoramiento continuo:** Los servicios que presta INDERVALLE a su Grupo de Interés siempre serán susceptibles de mejorar. Las propuestas de mejora deben provenir en principio de los empleados encargados de la prestación de los servicios, su análisis corresponde a los jefes inmediatos y la aprobación a la alta dirección de la Entidad.

11. CÁNALES DE ATENCIÓN

INDERVALLE dispone de diferentes canales de atención, para que los Ciudadanos puedan acceder a los servicios de su portafolio, se pretende que a partir de ellos logren dar respuesta a sus requerimientos, necesidades y expectativas.

11.1. Canal presencial:

Está integrado por puntos de contacto presencial y/o de prestación de servicio, donde los usuarios pueden acceder a la información de los servicios que presta INDERVALLE, como también realizar diferentes trámites y/o afiliarse. Los Puntos de Atención facilitan una comunicación e interacción más efectiva entre la entidad y el Usuario.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025



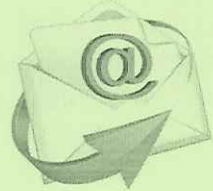


NOMBRE	DIRECCIÓN	HORARIO
Sede principal Casa del Deporte INDERVALLE 	CARRERA 36 # 5B3-65 Barrio: San Fernando Cali- Colombia	LUNES A VIERNES 8:00am a 12:00m 2:00pm a 5:00pm

Tabla No.3 Canal presencial

11.2. Canal Virtual

CANAL OFICIAL	DESCRIPCIÓN GENERAL
 <p>Ventanilla Única</p>	En la Ventanilla Única los ciudadanos podrán presentar las PQRSD y realizar trámites, a través de la siguiente ruta: Ventanilla.unica@indervalle.gov.co O de manera presencial en la Sede principal de INDERVALLE.
 <p>Correo electrónico institucional</p>	Los ciudadanos pueden realizar sus solicitudes y adjuntar documentos con relación a su requerimiento, a través del siguiente correo electrónico institucional: Secretaria.general@indervalle.gov.co gerencia@indervalle.gov.co
 <p>Redes sociales</p>	Instagram: https://www.instagram.com/indervalle/ Facebook: https://www.facebook.com/indervalleoficial YouTube: https://www.youtube.com/c/IndervalleOficial

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN MANUAL DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO GESTIÓN:SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-MN-120-003
		VERSIÓN	3
		APROBADO	29/MAY/2025


	Es una herramienta de interacción entre los ciudadanos y INDERVALLE, en donde en tiempo real pueden recibir respuesta a sus inquietudes. Se podrá encontrar el chat disponible en nuestra página Web. https://indervalle.gov.co/ Horario Atención al Ciudadano: LUNES A VIERNES 8:00am a 12:00m 2:00pm a 4:30pm
---	--

Tabla No.4 Canales virtuales

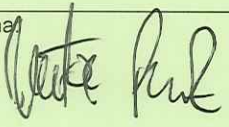
11.3. Canal telefónico

Centro de atención y orientación telefónica que dispone el Ciudadano, aprovechado las funcionalidades de voz y texto presente en la línea telefónica fija. Los servidores públicos atienden todas sus inquietudes de forma ágil y eficiente, e informan acerca de los servicios que ofrece INDERVALLE.

Teléfono: Línea PQRSD (+57) 602 5560701, Línea Recursos Humanos (+57) 602 5560593, Línea Recepción (+57) 602 5569242

12. DOCUMENTOS RELACIONADOS

- Guía de lenguaje claro para servidores públicos de Colombia.
- Procedimiento de trámite y atención a PQRSD.

Elaboró:	Revisó:	Aprobó
Nombre: Víctor Hugo Ruiz Agudelo	Nombre: Sandra Patricia Ospina Valencia	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta 46 del 29 de mayo del 2025
Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo: Secretaria General	
Firma: 	Firma: 