

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO INDERVALLE



GOBERNACIÓN
Departamento del
Valle del Cauca



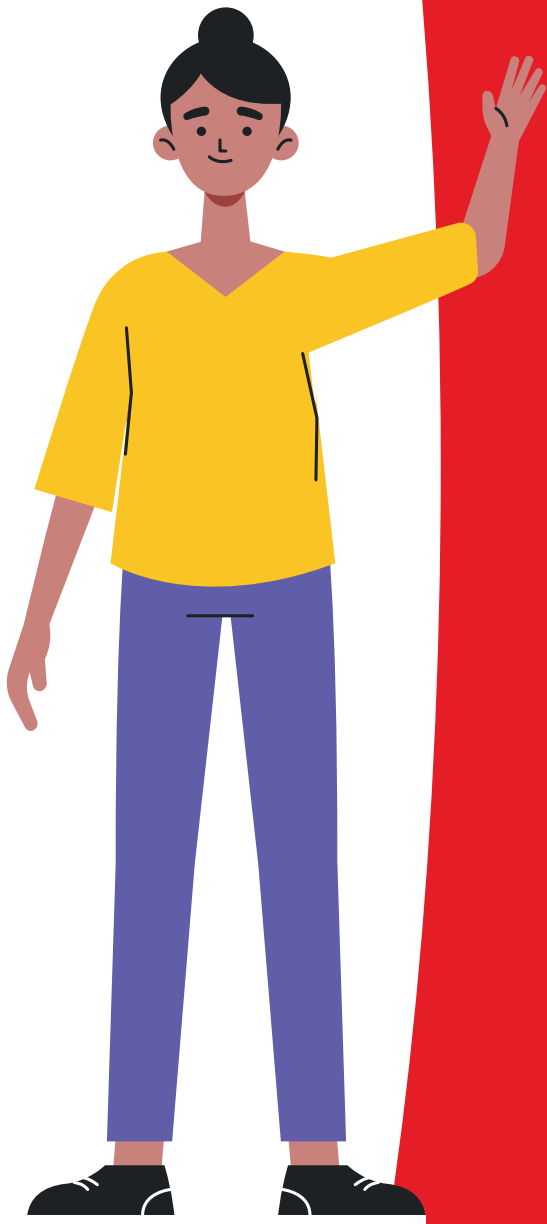
Indervalle, como entidad adscrita a la Gobernación del Valle del Cauca, encargada de promover el deporte, la recreación y la actividad física en el departamento, se compromete a brindar un trato digno, respetuoso, equitativo e incluyente a toda la ciudadanía, conforme a la Constitución Política de Colombia y la Ley 1437 de 2011.

Principios del Buen Servicio

Con el propósito de garantizar una atención transparente, eficiente y centrada en la ciudadanía, Indervalle orienta su gestión bajo principios que aseguran el respeto por los derechos, la calidad en la prestación del servicio y el fortalecimiento de la confianza institucional.

La atención al ciudadano en Indervalle se fundamenta en:

- **Accesibilidad:** Garantizamos que todas las personas puedan acceder fácilmente a nuestros servicios, trámites y canales de atención.
- **Transparencia:** Brindamos información clara, pública y verificable sobre nuestra gestión y decisiones.
- **Oportunidad:** Respondemos dentro de los tiempos establecidos, ofreciendo soluciones ágiles y pertinentes.
- **Calidad de la Información:** Entregamos información completa, veraz y comprensible sobre programas, servicios y trámites.
- **Inclusión:** Atendemos sin discriminación, con enfoque diferencial y respeto por la diversidad.
- **Participación:** Promovemos que la ciudadanía aporte ideas, opiniones y ejerza control social sobre nuestra gestión.
- **Efectividad:** Trabajamos para que nuestras acciones y respuestas realmente solucionen las necesidades planteadas.



Derechos de la Ciudadanía

Presentar PQRSd: Radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias a través de los canales oficiales, sin necesidad de intermediarios.

Recibir respuesta oportuna y de fondo: Obtener contestación clara, completa y dentro de los términos legales establecidos.

Ser tratado con respeto y dignidad: Recibir atención cordial, sin discriminación y con enfoque diferencial cuando se requiera.

Acceder a la información pública: Consultar documentos y datos institucionales, salvo aquellos con reserva legal.

Recibir atención preferencial: Contar con prioridad en la atención si pertenece a población vulnerable o con enfoque diferencial.

Protección de datos personales: Exigir el manejo adecuado y confidencial de su información, conforme a la normatividad vigente.

Deberes de la Ciudadanía

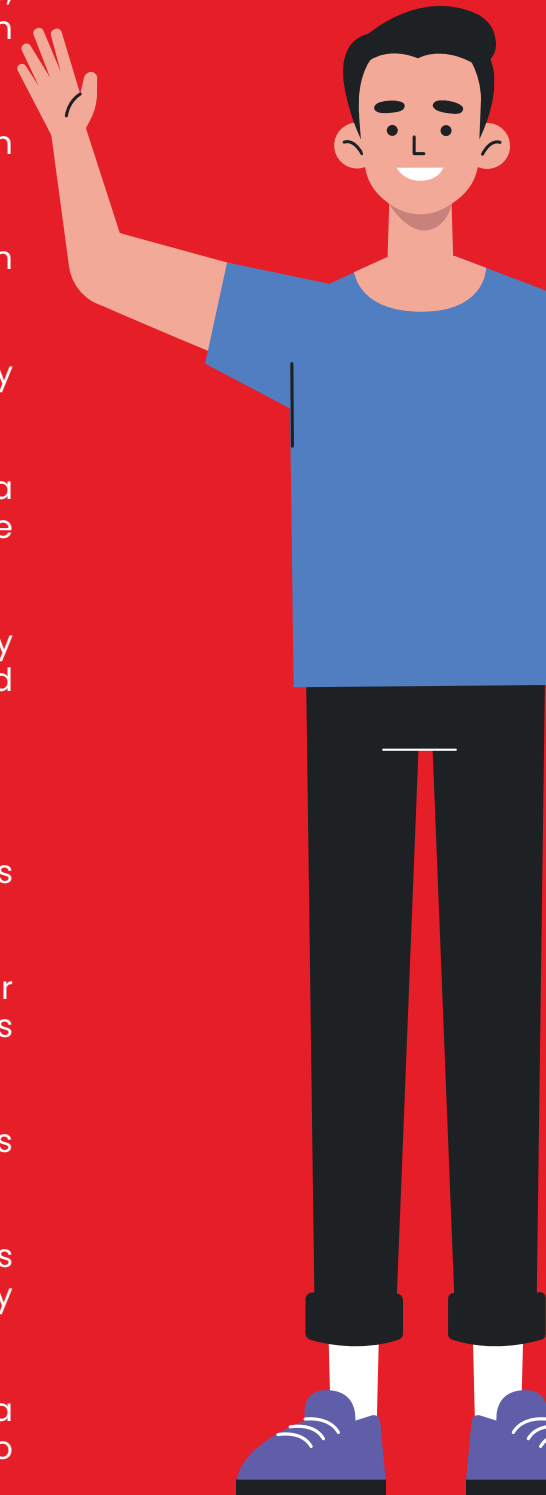
Actuar de buena fe: Presentar información veraz y solicitudes fundamentadas, evitando el uso indebido de los canales.

Usar adecuadamente los canales institucionales: Radicar solicitudes por los medios oficiales y respetar los procedimientos establecidos.

Mantener trato respetuoso: Dirigirse con respeto a los servidores públicos y colaboradores de la entidad.

Cumplir la normatividad vigente: Acatar las disposiciones legales y reglamentarias relacionadas con los trámites y servicios.

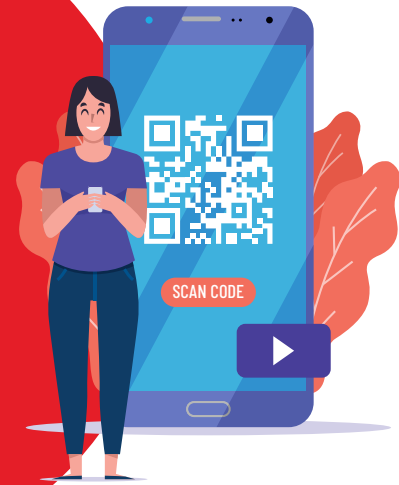
Ejercer sus derechos con responsabilidad: Hacer seguimiento a sus solicitudes sin incurrir en conductas reiterativas o improcedentes.



¿Qué es PQRSD?

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

- **Petición:** Solicitud presentada para requerir intervención en un asunto concreto.
- **Queja:** Manifestación de inconformidad frente a la prestación del servicio.
- **Reclamo:** Exigencia ante la prestación irregular o incumplimiento de una obligación.
- **Sugerencia:** Propuesta o iniciativa para mejorar el servicio.



Canales de atención y comunicación

El Indervalle, entidad encargada de promover y fortalecer el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre en el departamento del Valle del Cauca, se compromete a brindar a la ciudadanía un trato equitativo, respetuoso, diligente y sin discriminación, en cumplimiento del artículo 52 de la Constitución Política de Colombia y del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.





Canales de Atención



Ventanilla Única de Radicación: Espacio donde se centraliza la recepción, radicación y registro de documentos en medio físico. A través de este canal, la ciudadanía puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, así como acceder a la oferta institucional y ejercer sus derechos de petición, participación y acceso a la información pública.

Ubicación: Carrera 36 #5B3-65, Primer piso, barrio San Fernando

Página web: A través de este canal virtual, la ciudadanía puede registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de manera ágil y segura, las 24 horas del día, facilitando el seguimiento y la trazabilidad de cada solicitud ante Indervalles. <https://indervalles.gov.co/pqrsd/>

Correo para notificaciones judiciales: Canal oficial dispuesto por Indervalles para la recepción exclusiva de notificaciones y comunicaciones de carácter judicial, en cumplimiento de la normatividad vigente. notificacionesjudiciales@indervalles.gov.co

Línea Recepción: Canal telefónico para orientación general sobre trámites, servicios, programas y dependencias de la entidad. (+57) 602 5569242

Línea Anticorrupción: Línea habilitada para recibir denuncias relacionadas con posibles actos de corrupción, garantizando confidencialidad y el trámite correspondiente. (+57) 602 5577784

Línea PQRSD: Medio telefónico para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias y recibir información sobre el estado de las solicitudes. (+57) 602 5560701

Línea Oficina Talento Humano: Canal destinado a brindar información relacionada con procesos y trámites propios de la Oficina de Talento Humano. (+57) 602 5560701

Horario de Atención

Lunes a viernes:

8:00 a.m. a 1:00 p.m.

2:00 p.m. a 5:00 p.m.

