

 <p>INDERVALLE Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca</p>	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

Tabla de Contenido

Tabla de Contenido	1
1. INTRODUCCIÓN:	3
2. MARCO NORMATIVO:	3
3. OBJETIVO GENERAL:	4
4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	4
5. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO:	5
6. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO	6
A. Comité Institucional de Gestión y Desempeño	7
B. Alta Dirección	7
C. Oficina Asesora de Planeación	7
D. Líderes de Proceso y Equipos de Trabajo	7
E. Secretaria General	8
8. GRUPOS DE VALOR DE INDERVALLE	8
9. PRINCIPIOS ORIENTADORES	8
10. Marco Estratégico: "Estrategia de Relacionamiento INDERVALLE-Ciudadanía"	9
10.1 Atención al Ciudadano:	9
10.2 Participación Ciudadana:	9
10.3. Caracterización de los grupos de valor	9
10.4. Relacionamiento bidireccional y colaborativo	9
10.5 Canales y mecanismos de interacción	9
10.6. Enfoque territorial	9
11. Contenido de la Estrategia y líneas de intervención:	9

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

11.1 Línea Estratégica 1.....	11
11.2 Línea Estratégica 2.....	11
11.3 Línea Estratégica 3.....	11
11.4 Línea Estratégica 4.....	12
11.5 Línea Estratégica 5.....	12
11.6 Línea Estratégica 6.....	13
11.7. Línea Estratégica 7.....	13
11.8 Línea Estratégica 8.....	14
12. Estrategias para implementar el plan.....	14

 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 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

1. INTRODUCCIÓN:


El Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca – INDERVALLE, en cumplimiento de su misión institucional y en armonía con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), adopta la presente Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Valor, como un instrumento orientado a fortalecer la participación ciudadana, la transparencia, la articulación interinstitucional y la confianza en la gestión pública del sector deporte, recreación y actividad física.

Esta estrategia busca consolidar escenarios de interacción permanente con los grupos de valor, promoviendo una gestión incluyente, participativa y orientada al mejoramiento continuo de los servicios que presta la entidad.

2. MARCO NORMATIVO:

La Estrategia de Relacionamiento con los Grupos de Valor de INDERVALLE se fundamenta en el siguiente marco normativo: es por ello por lo que entre las principales normas que soportan normativamente esta estrategia se destacan las siguientes:

- **Constitución Política de Colombia 1991.** La Constitución Política de Colombia de 1991 es la norma fundamental del Estado colombiano y marcó una transformación profunda del orden jurídico y político del país. Surgió con el propósito de fortalecer la democracia, promover la participación ciudadana y garantizar ampliamente los **derechos fundamentales**, sociales, económicos y colectivos. Estableció a Colombia como un **Estado Social de Derecho**, reconoció la diversidad étnica y cultural.
- **Ley 489 de 1998** – Esta regula la organización y funcionamiento de la Administración Pública en Colombia, desarrollando los principios constitucionales de la función administrativa. Define la estructura de las entidades del orden nacional, los mecanismos de descentralización, desconcentración y delegación, y establece principios como la eficiencia, economía, coordinación y participación, con el fin de garantizar una gestión pública orientada al servicio del interés general.
- **Ley 1712 de 2014**, por medio de la cual se expide la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, que garantiza el acceso a la información como un derecho fundamental y promueve la apertura activa de datos por parte de las entidades públicas.

 <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>ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN</p>	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

- **Ley 1757 de 2015**, que promueve la Participación Ciudadana en la gestión pública, el control social, la incidencia en la toma de decisiones y la rendición de cuentas como mecanismos de fortalecimiento democrático.
- **Decreto 1499 de 2017**, que adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, instrumento que articula las políticas de gestión y desempeño institucional, entre ellas las de Servicio al Ciudadano, Participación Ciudadana, Transparencia y Acceso a la Información Pública, y Racionalización de Trámites.
- **Ley 1437 de 2011** (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – CPACA), modificada por la Ley 1755 de 2015, que regula el derecho fundamental de petición y define los deberes de las autoridades frente a las solicitudes de la ciudadanía, incluyendo la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).
- **Decreto 2106 de 2019**, que impulsa la Racionalización de Trámites mediante la simplificación de procedimientos y la reducción de cargas administrativas para facilitar la interacción de la ciudadanía con el Estado.


Las anteriores normas son las principales disposiciones que orientan la formulación e implementación de la Estrategia. Adicionalmente, a nivel interno, se reconocen y aplican las normas y lineamientos incorporados en la política de atención al ciudadano y en la caracterización atención al Ciudadano PQRSD, los cuales consolidan el marco de actuación institucional en materia de relacionamiento con las ciudadanías.

3. OBJETIVO GENERAL:

Fortalecer el relacionamiento de INDERVALLE con sus grupos de valor, mediante mecanismos de interacción bidireccional, participativa y transparente, que contribuyan al mejoramiento de la gestión institucional y al cumplimiento de los objetivos misionales del sector deporte, recreación y educación física en el departamento del Valle del Cauca.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar y caracterizar los grupos de valor con los cuales interactúa INDERVALLE.
- Promover espacios de diálogo, concertación y participación ciudadana en la gestión institucional.
- Garantizar el acceso oportuno, claro y transparente a la información pública.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

- Implementar procesos de seguimiento y mejora continua del relacionamiento con los grupos de valor.

5. ALCANCE Y POBLACIÓN OBJETIVO:


La Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía para el año 2026 del INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACION FISICA Y LA RECREACION DEL VALLE DEL CAUCA, se aplicará de manera transversal en todas las dependencias de la Entidad. Su implementación involucra a todos los colaboradores, quienes, desde sus roles, contribuyen al fortalecimiento del servicio y la interacción con los ciudadanos y grupos de valor del sector deporte.

Esta estrategia orienta la gestión institucional hacia un modelo de atención integral, que reconoce al ciudadano como centro de la acción pública y promueve la colaboración entre áreas para garantizar respuestas oportunas, coherentes y con enfoque diferencial. Asimismo, busca consolidar la articulación entre las políticas de servicio, participación, transparencia y racionalización de trámites, integrándolas en la planeación, ejecución y evaluación de la gestión institucional.

Esta estrategia integra las acciones generales que se materializan en la estrategia de participación ciudadana, rendición de cuentas, la Matriz de control del Índice de Transparencia y acceso a la información ITA y la caracterización de usuarios y grupos de valor.

De manera general, la población objetivo se compone de:

- Ciudadanía en general, que accede a los servicios y oferta institucional de INDERVALLE.
- Entidades territoriales, institutos y organismos deportivos del orden nacional, departamental, distrital y municipal, que articulan la ejecución de la política pública en materia de deporte, recreación, actividad física y aprovechamiento del tiempo libre.
- Ligas, federaciones y clubes deportivos, que representan a las comunidades organizadas del sector y constituyen aliados estratégicos para el fortalecimiento del Deporte en el Valle del Cauca.
- Pueblos étnicos, comunidades afrocolombianas, raizales, palenqueras, indígenas y ROM, reconocidos como grupos con identidad cultural propia, con quienes se promueven acciones de inclusión y participación deportiva.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

- Grupos poblacionales de especial atención, como mujeres, jóvenes, personas mayores, niños, niñas y adolescentes, y personas con discapacidad, en el marco del enfoque diferencial e incluyente.
- Organizaciones sociales, academia y medios de comunicación, que actúan como aliados en la divulgación, control social y construcción participativa de las políticas públicas.

6. MECANISMOS DE RELACIONAMIENTO

Para que el relacionamiento sea efectivo, INDERVALLE utiliza herramientas específicas tales como:


- **Sección "Participa"**: Un espacio en su portal web diseñado para que los grupos de valor opinen sobre borradores de decretos, participen en diagnósticos de necesidades y propongan soluciones de innovación abierta.
- **Canales de Atención Multicanal**: Uso de redes sociales (X, Facebook, Instagram) como canales oficiales de diálogo, además de líneas gratuitas y atención presencial.
- **Mesas de Diálogos y espacios de articulación institucional**: Especialmente utilizados durante la construcción del Plan de Desarrollo institucional para recolectar necesidades directamente en los territorios del departamento.
- **Lenguaje Claro**: INDERVALLE promueve el uso de un lenguaje sencillo y comprensible para romper la barrera técnica de la planeación y llegar mejor a la ciudadanía.

De la misma manera desarrolla los siguientes mecanismos

- Jornadas de participación y socialización de programas y proyectos.
- Asistencia técnica a ligas deportivas y entidades territoriales.
- Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

7. RESPONSABLES DE LA GESTIÓN ESTRATEGICA DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA.

En correspondencia con los roles definidos en la Política pública Institucional de Servicio al Ciudadano de INDERVALLE, la gestión e implementación de la presente Estrategia es responsabilidad compartida de todas las dependencias de la Entidad que interactúan con las personas, grupos de valor, grupos de interés y partes interesadas. No obstante, se definen los siguientes niveles de responsabilidad para garantizar su adecuada ejecución, seguimiento y mejora continua:

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
	ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

A. Comité Institucional de Gestión y Desempeño

- Aprueba la Estrategia de Relacionamiento con la ciudadanía.
- Hace seguimiento al avance de su implementación y a los resultados obtenidos, con base en los informes presentados por las áreas misionales de la entidad, como lo son Infraestructura deportiva, Competición y alto rendimiento, Fomento del deporte y centro de medicina deportiva.
- Garantiza la articulación de la Estrategia con las demás políticas de **Programa de transparencia y ética pública**.
- Impulsa la adopción de decisiones y acciones orientadas al fortalecimiento del servicio y la mejora del relacionamiento con la ciudadanía.

B. Alta Dirección


- Asegurar la asignación de los recursos financieros, humanos, tecnológicos y logísticos necesarios para la implementación de la Estrategia.
- Promover la apropiación de la Estrategia en todos los niveles de la entidad, garantizando su alineación con los objetivos institucionales.
- Designa y respalda al responsable del liderazgo técnico y operativo de la Estrategia.

C. Oficina Asesora de Planeación

- Incorpora las acciones de la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía en el Plan de Acción Institucional.
- Realizar el seguimiento periódico al cumplimiento de las metas y actividades incorporadas en el Plan de Acción asociadas a la implementación de la Estrategia, en coordinación con las áreas misionales de la entidad.
- Analizar los resultados e indicadores derivados de la ejecución de la Estrategia y las políticas asociadas, aportando recomendaciones técnicas para su ajuste o fortalecimiento.
- Consolidar la información correspondiente en los reportes institucionales de avance de gestión y de evaluación MIPG.

D. Líderes de Proceso y Equipos de Trabajo

- Incorporar los lineamientos y acciones de la Estrategia en la planeación y ejecución de las actividades de cada proceso.
- Participar en la implementación de las acciones específicas definidas en el plan de acción de la Estrategia.
- Reportar oportunamente la información y resultados derivados de las actividades relacionadas con el servicio al ciudadano, la transparencia, la participación y la atención de peticiones.

 <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>ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN</p>	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

E. Secretaria General

- Liderar la formulación, implementación, seguimiento y evaluación de la Estrategia de relacionamiento con la ciudadanía.
- Coordinar con las dependencias el cumplimiento de las acciones definidas en la Estrategia, consolidando los resultados y presentando los informes respectivos al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.
- Promover la mejora continua del servicio mediante la identificación de oportunidades, buenas prácticas y recomendaciones de ajuste.
- Difundir los avances, resultados y logros alcanzados en el marco de la Estrategia, fortaleciendo la cultura de servicio y el relacionamiento con la ciudadanía.

8. GRUPOS DE VALOR DE INDERVALLE


INDERVALLE identifica y segmenta a sus grupos de valor mediante un ejercicio de **caracterización** (basado en su propia "Guía de Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y grupos de valor"), es por ello por lo que, la institución reconoce como grupos de valor, entre otros, los siguientes:

- Ciudadanía en general.
- Deportistas, entrenadores y dirigentes deportivos.
- Ligas deportivas y organizaciones del sector.
- Entidades públicas del orden nacional, departamental y municipal.
- Instituciones educativas y academia.
- Organizaciones sociales y comunitarias.
- Proveedores y contratistas.

9. PRINCIPIOS ORIENTADORES

La estrategia se rige por los siguientes principios:

- Participación ciudadana.
- Transparencia y acceso a la información.
- Enfoque territorial y diferencial.
- Mejora continua de la gestión pública.
- Accesibilidad
- Equidad

 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 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

10. Marco Estratégico: "Estrategia de Relacionamiento INDERVALLE-Ciudadanía"

INDERVALLE articula su relacionamiento con sus grupos de valor bajo una estrategia que busca fortalecer la confianza y la transparencia. La cual se basa en los siguientes siete (7) pilares fundamentales:

10.1 Atención al Ciudadano: Gestión eficiente de trámites y servicios a través de diversos canales (virtual, presencial y telefónico).

10.2 Participación Ciudadana: Involucrar a los grupos de valor en las fases de diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación de las programas y proyectos.

10.3. Caracterización de los grupos de valor
Identificación y análisis permanente de los grupos de valor y sus expectativas.

10.4. Relacionamiento bidireccional y colaborativo
Fortalecimiento de espacios de diálogo que permitan la retroalimentación y la construcción conjunta de acciones institucionales.

10.5 Canales y mecanismos de interacción
Uso eficiente de canales presenciales y virtuales para la comunicación y atención de los grupos de valor.


10.6. Enfoque territorial
Reconocimiento de las particularidades territoriales del departamento del Valle del Cauca.

10.7. Transparencia y rendición de cuentas
Informar y explicar los resultados de la gestión de manera permanente y en lenguaje claro. Así como Promocionar permanente de la rendición de cuentas y el acceso a la información pública.

11. Contenido de la Estrategia y líneas de intervención:

La Estrategia de Relacionamiento de INDERVALLE con la Ciudadanía para el año 2026 se desarrolla a través de un conjunto de acciones organizadas en torno a las ocho (8) líneas estratégicas definidas en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de INDERVALLE. Estas líneas constituyen el marco orientador y de referencia para la planeación, ejecución y seguimiento de las iniciativas que buscan fortalecer el vínculo entre la Entidad y las ciudadanías, promoviendo la mejora continua del servicio, la participación, la transparencia y la confianza institucional.

De acuerdo con lo establecido en dicha Política, cada línea estratégica define un ámbito de intervención que guía la implementación de acciones y estrategias específicas para optimizar la experiencia ciudadana y la gestión de INDERVALLE. En este sentido, la

 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 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía adopta estas líneas como ejes de actuación que integran y articulan las diferentes políticas de la relación INDERVALLE– Ciudadano, en coherencia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG.

A continuación, se presenta una descripción general de cada línea estratégica y el enfoque para la vigencia 2026, en correspondencia con lo establecido en el documento de Política Institucional de Servicio al Ciudadano.


Las actividades específicas definidas para cada línea se encuentran detalladas en el **Anexo 1: Plan de Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026**, el cual constituye la herramienta operativa para su implementación y seguimiento.

Este plan contempla, para cada línea estratégica, la siguiente información:

- La línea y su posible correspondencia con una estrategia interna (como en el caso de la línea de Participación Ciudadana, que integra también las estrategias de ese mismo nombre y de Rendición de Cuentas).
- Las acciones para desarrollar, la dependencia responsable y las dependencias involucradas.
- El producto esperado, la meta, el avance y el indicador de resultado, organizados en un tablero de control.
- Las fechas de inicio y terminación de cada acción.
- Y el rol del responsable asignado al interior de la secretaria General, en el marco de las responsabilidades definidas en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, como responsable interno del liderazgo, acompañamiento y seguimiento de su ejecución.

Adicionalmente, el cuadro contempla unas celdas denominadas “Reporte para cumplimiento” y “evidencia”, que constituyen un mecanismo de seguimiento permanente al desarrollo de cada acción. En el campo de reporte para cumplimiento se registrará el avance de la acción, detallando las actividades realizadas y el producto alcanzado, especificando si la meta fue lograda o si se encuentra en ejecución. Por su parte, el campo de evidencia permitirá señalar el sitio donde se encuentra disponible la información soporte o, en su defecto, incorporar directamente el documento o registro que sustente la ejecución reportada.

De esta forma, el Plan de Ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026 incorpora elementos que facilitan la trazabilidad, el control y la

 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 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

verificación continua del cumplimiento de las acciones, en articulación con los instrumentos de seguimiento institucional.

De esta manera, el presente apartado ofrece una visión integral del contenido y la estructura de la Estrategia, asegurando la coherencia entre la planeación estratégica, los lineamientos institucionales y los instrumentos de gestión de INDERVALLE.

11.1 Línea Estratégica 1. Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en INDERVALLE.

Consolidar el proceso de **Servicio Integral al Ciudadano** como eje articulador de las políticas institucionales relacionadas con la atención, la participación y la transparencia, promoviendo su transición progresiva hacia un enfoque integral de **Relacionamiento con la Ciudadanía**.

Enfoque 2026: Desarrollar el proceso y posicionarlo dentro del nivel estratégico, clarificar roles, fortalecer la articulación interdependencias.


11.2 Línea Estratégica 2. Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, para todas las políticas de relacionamiento ciudadano.

Actualizar y mantener vigente la **caracterización de las ciudadanías, comunidades, pueblos, colectivos y grupos de valor**, garantizando la comprensión de sus necesidades, expectativas y niveles de relacionamiento con el Instituto del deporte la educación física y la recreación del Valle del Cauca.

Enfoque 2026: Desarrollar una versión fortalecida de la caracterización institucional que incorpore nuevas variables cualitativas y cuantitativas, promueva la recolección de información de manera más técnica, estructurada y periódica, y permita que los resultados se utilicen como insumo para la planeación, la identificación de necesidades, la toma de decisiones y el conocimiento integral de las ciudadanías diversas usuarios y grupos de valor del Instituto del deporte la educación física y la recreación del Valle del Cauca.

11.3 Línea Estratégica 3. Línea estratégica PQRDS.

Fortalecer el Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – PQRDS de INDERVALLE, mediante la mejora de los procesos, la calidad de las

 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 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

respuestas y el análisis estratégico de la información, con el fin de garantizar una atención oportuna y efectiva a la ciudadanía y generar insumos para la planeación y el mejoramiento continuo del servicio.

Enfoque 2026: En el 2026, INDERVALLE consolidará un Sistema de **PQRDS** fortalecido, analítico y preventivo, que trascienda la atención reactiva y se convierta en una herramienta estratégica de gestión institucional, incorporando:

- Análisis cualitativo y cuantitativo de las PQRDS, como insumo para la planeación y la mejora del servicio.
- Integración de la información PQRDS con la caracterización de ciudadanías, usuarios y grupos de valor.
- Uso de indicadores de calidad, oportunidad y satisfacción ciudadana.
- Enfoque diferencial, accesible y centrado en el ciudadano, de acuerdo con las características de los grupos de valor identificados por INDERVALLE.

11.4 Línea Estratégica 4. **Fortalecer la transparencia y el acceso a la información de INDERVALLE.**


Garantizar la divulgación proactiva, comprensible y actualizada de la información institucional, asegurando el cumplimiento de los estándares de la Ley 1712 de 2014 y la participación ciudadana en el seguimiento de la gestión.

Enfoque 2026: Fortalecer la gestión de contenidos en el micrositio de transparencia de los procesos electrónicos, fomentar la publicación de datos abiertos y promover la comprensión ciudadana de la información pública.

11.5 Línea Estratégica 5. **Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano.**

Promover en todos los servidores públicos una cultura de servicio basada en la empatía, la calidad, el respeto y la inclusión, reforzando sus competencias en atención ciudadana, lenguaje claro y trato digno.

Enfoque 2026: Desarrollar acciones de formación, reconocimiento y seguimiento que consoliden comportamientos coherentes con los valores institucionales y el trato respetuoso hacia la ciudadanía.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

11.6 Línea Estratégica 6. **Igualdad Ciudadana**

Fortalecer el enfoque de igualdad ciudadana en el relacionamiento de INDERVALLE con las ciudadanías, usuarios y grupos de valor, mediante la implementación de acciones diferenciales e inclusivas que garanticen el acceso equitativo a los servicios, programas y mecanismos de atención, contribuyendo a la reducción de brechas y a la garantía de derechos.

Enfoque 2026: En 2026, INDERVALLE consolidará una **gestión institucional con enfoque de igualdad ciudadana**, que reconozca y valore la diversidad de las ciudadanías, comunidades, pueblos y colectivos, incorporando de manera sistemática:


- Enfoques diferenciales, poblacionales, territoriales y de derechos humanos.
- Ajustes razonables y medidas de accesibilidad en los canales de atención y participación ciudadana.
- Uso de información cualitativa y cuantitativa para la identificación de brechas de desigualdad.
- Articulación de la igualdad ciudadana con la caracterización de grupos de valor, la gestión PQRDS y la planeación institucional.

Este enfoque permitirá una atención más equitativa, pertinente y centrada en el ciudadano, fortaleciendo la confianza y legitimidad institucional.

11.7. Línea Estratégica 7. **Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía.**

Fortalecer las estrategias de comunicación institucional con la ciudadanía, asegurando mensajes claros, pertinentes y respetuosos que promuevan la confianza y la comprensión de la gestión pública.

Enfoque 2026: Definir y aplicar lineamientos institucionales de comunicación ciudadana y lenguaje claro que orienten la manera en que INDERVALLE se comunica con la ciudadanía, promoviendo mensajes comprensibles, cercanos y respetuosos. Estos lineamientos se divulgarán mediante piezas informativas y acciones de sensibilización interna, con el fin de fortalecer una cultura comunicativa basada en la claridad, la empatía y la accesibilidad.

 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 ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

11.8 Línea Estratégica 8. **Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.**

Consolidar los mecanismos de evaluación y análisis de la experiencia ciudadana en los servicios y canales de INDERVALLE, utilizando los resultados para la mejora continua y la toma de decisiones.


Enfoque 2026: Fortalecer los mecanismos de medición de la experiencia y la percepción ciudadana, promoviendo la generación periódica de resultados claros y útiles. Se impulsará que las dependencias reconozcan la importancia de estos insumos para la planeación y la toma de decisiones, fomentando el uso de la información obtenida para orientar acciones de mejora y consolidar una gestión más receptiva y orientada a la ciudadanía.

12. Estrategias para implementar el plan.

Cuando se hace referencia a las estrategias para implementar el plan, no se alude a las líneas estratégicas o a las estrategias institucionales como la de Relacionamiento con la Ciudadanía, Participación o Racionalización de trámites, sino a los mecanismos, métodos y formas de gestión mediante los cuales se llevará a cabo la ejecución de la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía 2026. Estas estrategias orientan el desarrollo operativo del plan y garantizan su apropiación por parte de las dependencias responsables, así como la participación activa de los servidores públicos y la ciudadanía.

La implementación del plan se desarrollará bajo un enfoque participativo, reconociendo que el relacionamiento con la ciudadanía es una responsabilidad transversal a toda la entidad. Para ello, se promoverá la participación de los enlaces de servicio al ciudadano designados en cada área, quienes actuarán como articuladores en la gestión de acciones, la recopilación de información y la promoción de buenas prácticas de atención y relacionamiento. Recordemos “Servicio al ciudadano somos todos”

Asimismo, se realizarán mesas de trabajo y sesiones de seguimiento con el fin de coordinar la ejecución de las acciones, identificar oportunidades de mejora y fortalecer la articulación entre los componentes de servicio, transparencia y participación. Los resultados y avances de la Estrategia se presentarán periódicamente en cumplimiento del proceso de seguimiento al Plan de Acción Institucional.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN ESTRATEGIA DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE VALOR PROCESO: PLANEACIÓN	CÓDIGO	PE-FO-150-024
		VERSIÓN	1
		APROBADO	27/FEB/2026

De igual forma, se prevé la articulación y trabajo conjunto con aliados internos y externos. Entre los aliados internos se destacan las Oficinas de Comunicaciones y Talento Humano, este último por su papel clave en la formación y sensibilización de los servidores públicos. A nivel externo, se podrán establecer alianzas con entidades líderes en las políticas que orientan el relacionamiento con la ciudadanía, como el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con el fin de fortalecer capacidades institucionales mediante procesos de capacitación y acompañamiento técnico.

En cuanto al enfoque preventivo e inclusivo, la Estrategia de Relacionamiento con la Ciudadanía se implementará bajo los principios de accesibilidad, equidad y respeto por la diversidad. El enfoque inclusivo se reflejará en la promoción de un lenguaje claro, no discriminatorio e incluyente en todas las comunicaciones institucionales, así como en la adaptación de los canales de atención para garantizar el acceso de todos los grupos poblacionales.

El enfoque preventivo, por su parte, se orientará a anticipar riesgos en la gestión del servicio y en la atención a la ciudadanía, promoviendo la mejora continua y la generación de alertas tempranas que permitan adoptar medidas correctivas antes de que se presenten situaciones que afecten la calidad, oportunidad o transparencia en la atención.

En conjunto, estas estrategias operativas consolidan un marco de implementación participativo, articulado y sostenible, que garantiza la ejecución efectiva del plan y contribuye al fortalecimiento del relacionamiento entre el Instituto del deporte la educación física y la recreación del Valle del Cauca y la ciudadanía.