

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. GLOSARIO	6
4. CONSIDERACIONES BÁSICAS	8
4.1. Justificación	8
4.2. Marco Normativo	8
4.2.1. Normativa Nacional	9
4.2.2. Normativa Interna	10
4.3. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	11
4.3.1. Plan Nacional de Desarrollo	11
4.3.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)	12
4.3.3. Plan Estratégico Institucional	13
4.3.4. Plan de Acción Institucional	14
4.3.5. Programa de Transparencia y ética pública el que haga sus veces	14
5. VALORES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO	14
5.1. Valores	15
5.2. Principios	16
6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE INDERVALLE	18

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025


6.1. Línea Estratégica: Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en INDERVALLE.....	18
6.2. Línea Estratégica: Coordinar la realización del ejercicio de caracterización de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés para todas las políticas de relacionamiento ciudadano.	19
6.3. Línea Estratégica: PQRSD	20
6.4. Línea Estratégica: Fortalecer la transparencia y el acceso a la información de INDERVALLE.	21
6.5. Línea Estratégica: Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano.	22
6.6. Línea Estratégica: Igualdad ciudadana	23
6.7. Línea Estratégica: Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía.	25
6.8. Línea Estratégica: Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.....	26
7. ROLES Y RESPONSABLES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO.....	27
8. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO.....	27
8.1. Alta Dirección	27
8.2. LÍDERES DE PROCESO Y EQUIPOS DE TRABAJO	28
8.3. SECRETARIA GENERAL.....	28
9. COMPETENCIA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE INDERVALLE.....	28
10. PROMESA DE VALOR	28

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

INDICE DE DIAGRAMAS

Diagrama 1. Atributos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de Indervalle.....	15
Diagrama 2. Principios de atención al ciudadano	17
Diagrama 3. Modelo de políticas relación ciudadanía y la entidad	19
Diagrama 4. Modelo de proyectos deportivos con atención al ciudadano.....	20
Diagrama 5. Modelo PQRS	21
Diagrama 6. Modelo acceso a la información pública.....	22
Diagrama 7. Modelo acceso a la información pública.....	23
Diagrama 8. Modelo acceso a la información pública.....	26
Diagrama 9. Servicio humanizado.....	29


9

 <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 PROCESO: SECRETARIA GENERAL</p>	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

INDICE DE TABLAS

Tabla No 1 Normativa Nacional 9

Tabla No 2 Normativa Interna 10

	<p style="text-align: center;">INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p> <p style="text-align: center;">POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL</p>	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

1. OBJETIVO


La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE tiene como propósito definir lineamientos generales que permitan el desarrollo de los principios que enmarcan el servicio en temas deportivos, de Infraestructura y de servicio a la ciudadanía en general para que sea de calidad, efectivo, confiable, transparente, participativo y, que facilite la garantía de los derechos ciudadanos en todos los escenarios relacionados con la entidad.

2. ALCANCE

La Política de servicio al ciudadano del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE, al ser un establecimiento público de orden Departamental, busca garantizar a la población vallecaucana el acceso al conocimiento y la práctica regular y planificada del deporte, la educación física y la recreación como parte de su formación integral en donde se garanticen las condiciones y capacidades de la entidad, reconociendo los diferentes usuarios y ciudadanos, dándoles a conocer sus derechos, mediante los servicios que brindan sus área misionales y en general todas sus dependencias y fortaleciendo los distintos canales de atención.

Mediante el presente documento, se expresa el compromiso Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE, fortaleciendo los canales de atención del ciudadano como 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 de los ciudadanos.

Por su naturaleza, esta política es transversal para todas las dependencias y grupos internos de trabajo y articula las políticas estatales relacionadas con el relacionamiento con la ciudadanía, con las estrategias, planes, proceso y procedimientos internos con miras a facilitar la interacción de las personas con la Entidad, incrementar la confianza en el Estado, garantizar la efectividad en la prestación de los servicios misionales y de apoyo, con enfoque diferencial, mejorando la satisfacción de la ciudadanía.

 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-PO-150-004
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

3. GLOSARIO

Accesibilidad universal: Condición que deben cumplir los entornos, procesos, bienes, productos y servicios, así como los objetos o instrumentos, herramientas y dispositivos, para ser comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad y de la forma más autónoma y natural posible. Presupone la estrategia de diseño para todos y se entiende sin perjuicio de los ajustes razonables que deban adoptarse.

Ciudadano/a: Toda persona miembro activo del Estado, titular de derechos políticos, así como de deberes y sujeto a las leyes del Estado.


Formulario Único de Reporte de Avance a la Gestión FURAG: Es una POLÍTICA VERSIÓN: 2 CÓDIGO: SI-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO FECHA: 18/01/2024. Herramienta que le permite al Departamento Administrativo de Función Pública, recopilar información de las entidades del orden nacional y territorial, relacionada con los resultados institucionales y sectoriales frente a las políticas del desarrollo administrativo.

Caracterización de ciudadanos: Identificación de las particularidades, necesidades, expectativas y preferencias de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

Grupos de interés: Ciudadanos, usuarios o interesados (personas naturales o jurídicas) con los cuales interactúa una entidad.

Grupos de Valor: Medición estadística, mediante la cual se pueden clasificar y asociar conjuntos de personas con características similares.

Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG: Es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio.

 <p>INDERVALLE</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 PROCESO: SECRETARIA GENERAL</p>	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Monitoreo: Proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de acciones en un período de tiempo, con base en indicadores previamente determinados.

Participación ciudadana: Constituye el derecho – obligación de la ciudadanía, de hacer parte en el control y seguimiento a la gestión y desempeño de los servidores públicos, a través de los mecanismos constitucionales y legales dispuestos para ello. ver rendición de cuentas, transparencia, audiencia pública, control social, veeduría.

Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano PAAC: Es un instrumento de tipo preventivo para el control de la corrupción. Su metodología incluye cinco componentes autónomos e independientes, que contienen parámetros y soporte normativo propio, y un sexto componente que contempla iniciativas adicionales.

Racionalización de trámites: Acciones orientadas a simplificar, estandarizar, eliminar, optimizar y automatizar trámites y otros procedimientos administrativos, POLÍTICA VERSIÓN: 2 CÓDIGO: SI-PO-001 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO FECHA: 18/01/2024 para facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.


Rendición de cuentas: Es la obligación de las entidades y servidores públicos de informar y explicar los avances y los resultados de su gestión, así como el avance en la garantía de derechos a los ciudadanos y sus organizaciones sociales, a través de espacios de diálogo público.

Seguimiento: Conjunto de acciones que permiten comprobar en qué medida se cumplen las acciones y metas propuestas.

Servicio (Otros Procedimientos Administrativos - OPA): Conjunto de actividades que buscan valor agregado a los usuarios, al ofrecer un beneficio o satisfacer sus necesidades.

Servicio al ciudadano: Derecho que tiene la ciudadanía al acceso oportuno, eficaz, eficiente, digno y cálido a los servicios que presta el Estado para satisfacer sus necesidades.

Sistema Único de Información de Trámites SUIT: Instrumento de acceso a la información de los trámites y servicios (OPA) del Estado colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible, según lo establecido en el artículo 1° de la Ley 962 de 2005.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

4. CONSIDERACIONES BÁSICAS


4.1. Justificación

En el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, y su apuesta para el fortalecimiento, desarrollo y promoción de las políticas de gestión y desempeño institucional entre las que podemos encontrar las relacionadas con el servicio al ciudadano como son la política de transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, participación ciudadana en la gestión pública y rendición de cuentas; se hace necesario para la institución contar con una política institucional como punto articulador de los criterios y herramientas al servicio de la ciudadanía del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE.

Es necesario contar con un documento institucional mediante el cual consolidar, interrelacionar y alinear los requerimientos de las políticas asociadas al ciclo del servicio a las personas, generando un único punto de encuentro para el control y seguimiento de herramientas en el marco de la gestión pública y del servicio en el del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE. Es así como, con la aplicación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, la entidad buscará promover una constante y fluida interacción con las personas, grupos de valor e interés de manera transparente, participativa e integral, con el fin de facilitar la garantía de sus derechos, a través del acercamiento y entrega efectiva de productos, trámites y servicios e información de su interés además, la Política orientará la relación del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE, mediante la generación de estrategias que permitan mejorar la calidad y oportunidad en la prestación de servicio y así consolidar un modelo de atención integral con enfoque diferencial e inclusivo.

4.2. Marco Normativo


A continuación, se relacionan las principales disposiciones constituciones y legales que regulan el servicio al ciudadano, cuya finalidad es generar una cultura de servicio integral al ciudadano y dar cumplimiento a las disposiciones normativas y legales en el marco de la eficiencia y transparencia del servicio.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

4.2.1. Normativa Nacional

Tabla No 1 Normativa Nacional

Tipo de Norma	Numero	Año	Descripción
Constitución Política de Colombia		1991	Artículos. 1,2,3,13,20,23,40,49,52,74,79,88,103,104,209
Constitución Política de Colombia	Artículo 2	1991	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo.
Constitución Política de Colombia	Artículo 12	1991	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
Constitución Política de Colombia	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 masivos de comunicación. Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
Constitución Política de Colombia	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. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
Constitución Política de Colombia	Artículo 74		Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
Constitución Política de Colombia	Artículo 79		Todas las personas tienen derecho a gozar de un ambiente sano. La ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarlo.
Constitución Política de Colombia	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.
Ley	962	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.
Ley	1098	2006	Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
Ley	1341	2009	Definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones TIC y establece la protección al


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		CÓDIGO	PE-PO-150-004
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL		VERSIÓN	3
			APROBADO	14/FEB/2025

			usuario, facilitando el libre acceso y sin discriminación de personas a la Sociedad de la información
Ley	1346	2009	Por medio de la cual se aprueba la "Convención sobre los Derechos de las personas con Discapacidad", adoptada por la Asamblea General de la Naciones Unidas el 13 de diciembre de 2006"
Ley	1437	2011	Expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y en sus artículos 7, 8 y 9 destaca los deberes de las autoridades en la atención al público, el deber de información al público y el deber de recibir y dar respuesta a las peticiones respetuosas de los ciudadanos
Ley	1471	2011	Establece que, 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
Ley	1712	2014	Crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la información Pública Nacional, regula el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.
Ley	2016	2020	Por la cual se adopta el código de integridad del Servicio Público Colombiano y se dictan otras disposiciones.
Norma Técnica Colombiana NTC 6047 de 2013			ACCESIBILIDAD AL MEDIO FÍSICO. ESPACIOS DE SERVICIO AL CIUDADANO EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA. REQUISITOS. Establece los criterios y requisitos generales de accesibilidad y señalización al medio físico requeridos en los espacios de acceso al ciudadano, en especial, aquellos puntos presenciales destinados a brindar atención al ciudadano, en construcciones nuevas y adecuaciones

4.2.2. Normativa Interna

Tabla No 2 Normativa Interna

TIPO DE NORMA	NUMERO	AÑO	DESCRIPCIÓN
Ley	181	1995	"Por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte".
Ley	582	2000	"Por medio de la cual se define el deporte asociado de personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales, se reforma la Ley 181 de 1995 y el Decreto 1228 de 1995, y se dictan otras disposiciones".
Ley	1946	2019	"Por medio del cual se modifica la Ley 582 de 2000 y se dictan otras disposiciones".
Decreto ley	1228	1995	"Por el cual se revisa la legislación deportiva vigente y la estructura de los organismos del sector asociado con objeto de adecuarlas al contenido de la Ley 181 de 1995".
Decreto	1085	2015	"Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Administrativo del Deporte".
Resolución	231	2011	"Por la cual se reglamentan los requisitos que deben cumplir los Clubes Deportivos y Promotores para su funcionamiento".

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025


Resolución	001651	2022	"Por la cual se deroga la Resolución 001150 del 18 de julio de 2019 y se adoptan los requisitos para pertenecer al órgano de administración, comisión técnica y de juzgamiento de los organismos deportivos que integran el Sistema Nacional del Deporte"
Resolución	980	2021	"Por medio de la cual se establecen los criterios y el procedimiento para vincular deportes de personas con discapacidad al Sistema Nacional del Deporte"
Acto legislativo	02	2000	"Por el cual se modifica el artículo 52 de la Constitución". Precisa el alcance como derecho del deporte y la recreación, que hacen parte de la educación y constituyen gasto público social. Se reconoce el derecho de todas las personas a la recreación, a la práctica del deporte y al aprovechamiento del tiempo libre. Además, ordena al Estado, "fomentar estas actividades e inspeccionar, vigilar y controlar a las organizaciones deportivas y recreativas cuya estructura y propiedad deberán ser democráticas".
Decreto	886	1976	Por el cual se reglamenta la actividad de los deportistas aficionados y el funcionamiento de sus clubes deportivos.
Decreto	1228	1995	por el cual se revisa la legislación deportiva vigente y la estructura de los organismos del sector asociado con objeto de adecuarlas al contenido de la Ley 181 de 1995.
Ley	181	1995	por la cual se dictan disposiciones para el fomento del deporte, la recreación, el aprovechamiento del tiempo libre y la Educación Física y se crea el Sistema Nacional del Deporte.
Decreto	2845	1984	Por el cual se dictan normas para el ordenamiento del deporte, la educación física y la recreación.
Ley	582	2000	Por medio de la cual se define el deporte asociado de personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales, se reforma la Ley 181 de 1995 y el Decreto 1228 de 1995, y se dictan otras disposiciones.
Ley	1389	2010	Por la cual se establecen incentivos para los deportistas y se reforman algunas disposiciones de la normatividad deportiva.

4.3. ALINEACIÓN ESTRATÉGICA DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

4.3.1. Plan Nacional de Desarrollo

Ley 274 de 2023, por la cual se expide Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026. "Colombia potencia mundial de la vida".

Se constituye en una propuesta para sentar las bases para que el país se convierta en un líder de la protección de la vida a partir de la construcción de un nuevo contrato social que propicie la superación de injusticias y exclusiones históricas, la no repetición del conflicto, el cambio de nuestro relacionamiento con el ambiente y una transformación productiva sustentada en el conocimiento y en armonía con la naturaleza.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025


Este proceso debe desembocar en la paz total, entendida como la búsqueda de una oportunidad para que todos podamos vivir una vida digna, basada en la justicia; es decir, en una cultura de la paz que reconoce el valor excelso de la vida en todas sus formas y que garantiza el cuidado de la casa común. Conforme a lo anterior, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano pretende aportar en la construcción de un diálogo nacional con las comunidades, los territorios y los sectores que convergen en torno al tema del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, desde la promoción de la participación ciudadana y la adecuación de la oferta institucional con la inclusión de las poblaciones étnicas, personas con discapacidad, mujeres, población LGBTI, entre otras.

Por ende, la Política Institucional de Servicio al Ciudadano aporta en el cumplimiento de los puntos anteriores en la medida que la entidad garantice que el ciudadano obtenga información completa, clara, precisa y actualizada sobre las condiciones de tiempo, modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su trámite, en cada momento de verdad del ciclo de servicio, a través de los diferentes canales de atención dispuestos por el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE, para el relacionamiento con sus grupos de valor.

4.3.2. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG en su versión actualizada mediante el Decreto 1499 de 2017 emitido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión Institucional, en términos de calidad e integridad del servicio, con el fin de que se entreguen resultados que atiendan y resuelvan las necesidades y problemas de los grupos de valor.

Este modelo está compuesto por 7 dimensiones y 19 políticas, las cuales deben ser implementadas por las entidades del orden nacional y territorial y su monitoreo se realiza a través del Formulario Único de Avances en la Gestión-FURAG. Desde la perspectiva del relacionamiento entre el Estado con el ciudadano, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión ha plasmado en la dimensión de Gestión con Valores para el Resultado, el enfoque de Estado abierto, con el cual se busca equilibrar las expectativas ciudadanas y responsabilidades públicas mediante el diálogo directo y se armonizan las políticas públicas que inciden directamente en la relación del ciudadano con el Estado.


 INDERVALLE	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Dentro del MIPG se tienen contempladas políticas específicas para el buen ejercicio del relacionamiento con la ciudadanía. Estas políticas son: Transparencia y acceso a la información pública, racionalización de trámites, rendición de cuentas, participación ciudadana en la gestión pública y servicio al ciudadano, como política transversal a todas las anteriores. La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento institucional mediante el cual consolidar, interrelacionar y alinear los requerimientos de las políticas asociadas al ciclo del servicio a las personas, generando un único punto de encuentro para el control y seguimiento de herramientas en el marco de la gestión pública y del servicio en el instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca-INDERVALLE.

4.3.3. Plan Estratégico Institucional

De acuerdo con la Ley 152 de 1994, las entidades del Gobierno Nacional deben elaborar; con base en los lineamientos del Plan Nacional de Desarrollo, el plan estratégico sectorial y los planes de acción anuales. El Plan Estratégico Sectorial del Deporte, Recreación y Actividad Física tiene como propósito central identificar la situación actual del sector y trazar las principales líneas de política pública derivadas del Plan Nacional de Desarrollo 2022-2026 "Colombia, potencia mundial de la vida". Líneas de política que permitan materializar el derecho de la población colombiana al disfrute de todas las oportunidades que el estado y la sociedad le brinden para realizar las prácticas deportivas, recreativas y de actividad física que satisfagan sus intereses y necesidades.

Se hace necesario que en la planeación institucional se incluya el relacionamiento con la ciudadanía como tema estratégico teniendo en cuenta, entre otros, el siguiente argumento: "El artículo 17 de la Ley 2052 de 2020 resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y el Estado sean lideradas desde la alta dirección de las entidades, lo que posiciona este tema como estratégico en la gestión pública, es decir, que no solamente se entiende como un asunto operativo y de gestión, sino que es una forma de propender por el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos y el aumento de la confianza hacia el Estado. La creación de la dependencia de relacionamiento con la ciudadanía centraliza el liderazgo de la implementación de las políticas y funciones que actualmente se desarrollan en las diferentes áreas de la entidad, de modo que con esto se pueda superar la insuficiencia de lineamientos, la desarticulación de las actuaciones, la duplicidad de los esfuerzos y el uso ineficiente de los recursos sin un objetivo común. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos.”

4.3.4. Plan de Acción Institucional

El plan de acción Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca-INDERVALLE. prioriza las iniciativas más importantes en temas relacionados con el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre para cumplir con objetivos y metas anuales. De esta manera, el plan de acción institucional se constituye en una guía que brinda un marco o una estructura a la hora de llevar a cabo un plan, programa o proyecto al interior de la entidad. La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento que orientará las acciones que el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca-INDERVALLE. Incorpore en la formulación y ejecución del plan de acción asociadas al relacionamiento con la ciudadanía.


4.3.5. Programa de Transparencia y ética pública

Dicho documento, fija las estrategias de carácter institucional para la lucha contra la corrupción en términos de prevención y mitigación de riesgos de corrupción, acceso ágil y sencillo a los trámites y servicios de la Entidad, generación de espacios de diálogo para la participación ciudadana y la rendición de cuentas, fortalecimiento de los mecanismos de atención al ciudadanos y mejoramiento en la transparencia y acceso a información pública de calidad.

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano será el documento que orientará las acciones que el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE incorpore en la formulación y ejecución de los diferentes componentes del Plan Anticorrupción y de atención al ciudadano para cada vigencia o el documento que lo reemplace.

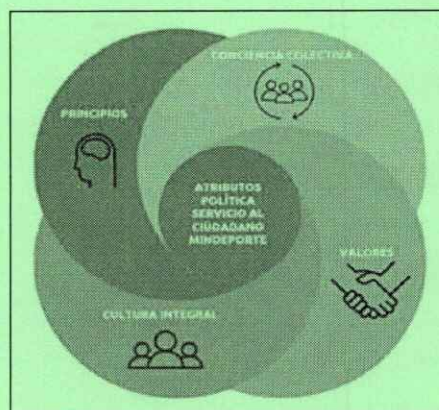
5. VALORES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo con la ley 2016 del 27 de febrero de 2020, por la cual se adopta la política de Integridad del Servicio Público Colombiano. el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE, ha generado el documento denominado: “Código de Integridad” el cual busca generar un cambio comportamental en el que se fomente una cultura integral en las

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

actuaciones diarias de los servidores públicos y colaboradores que implican cambios en sus actitudes, valores, creencias y comportamientos para la mejora en la percepción que tiene la ciudadanía sobre la labor de las entidades en Colombia, por ello, que la Política Institucional de Servicio al Ciudadano del el Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca, INDERVALLE, adopta estos valores y principios como sus atributos y así propender por generar un cambio comportamental en cada miembro de la institución y así construir una cultura integral en las actuaciones diarias, que implican tener una alta capacidad de autoobservación para que cada ser humano, desde un nivel de conciencia colectiva, trabaje en mejorar estos valores en cada uno de sus comportamientos y como consecuencia de este ejercicio, el ambiente laboral será un entorno que inspire a mejorar el servicio al ciudadano.

Diagrama 1. Atributos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano de INDERVALLE




5.1. Valores

Para la presente política se acogen los siguientes valores:

Honestidad: Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

otra condición. No actuar de manera discriminatoria, grosera o hiriente en ninguna circunstancia.

Compromiso: Ser consciente de la importancia del rol como servidor público y colaborador, y estar en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se relaciona en las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplir con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a el cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Responsabilidad: Apoyó el trabajo en equipo acepto y asumo las consecuencias de los errores que derivan de mis acciones y omisiones.

Cumplimiento: Planeó y ejecuto las tareas asignadas a mi cargo con responsabilidad, los directivos proporcionan lineamientos y herramientas apropiadas para el buen desempeño de su equipo de trabajo y el desempeño de la misión.

5.2. Principios

Los siguientes principios de atención al ciudadano definidos están orientados a visibilizar y tener como centro de las actuaciones al ser humano.


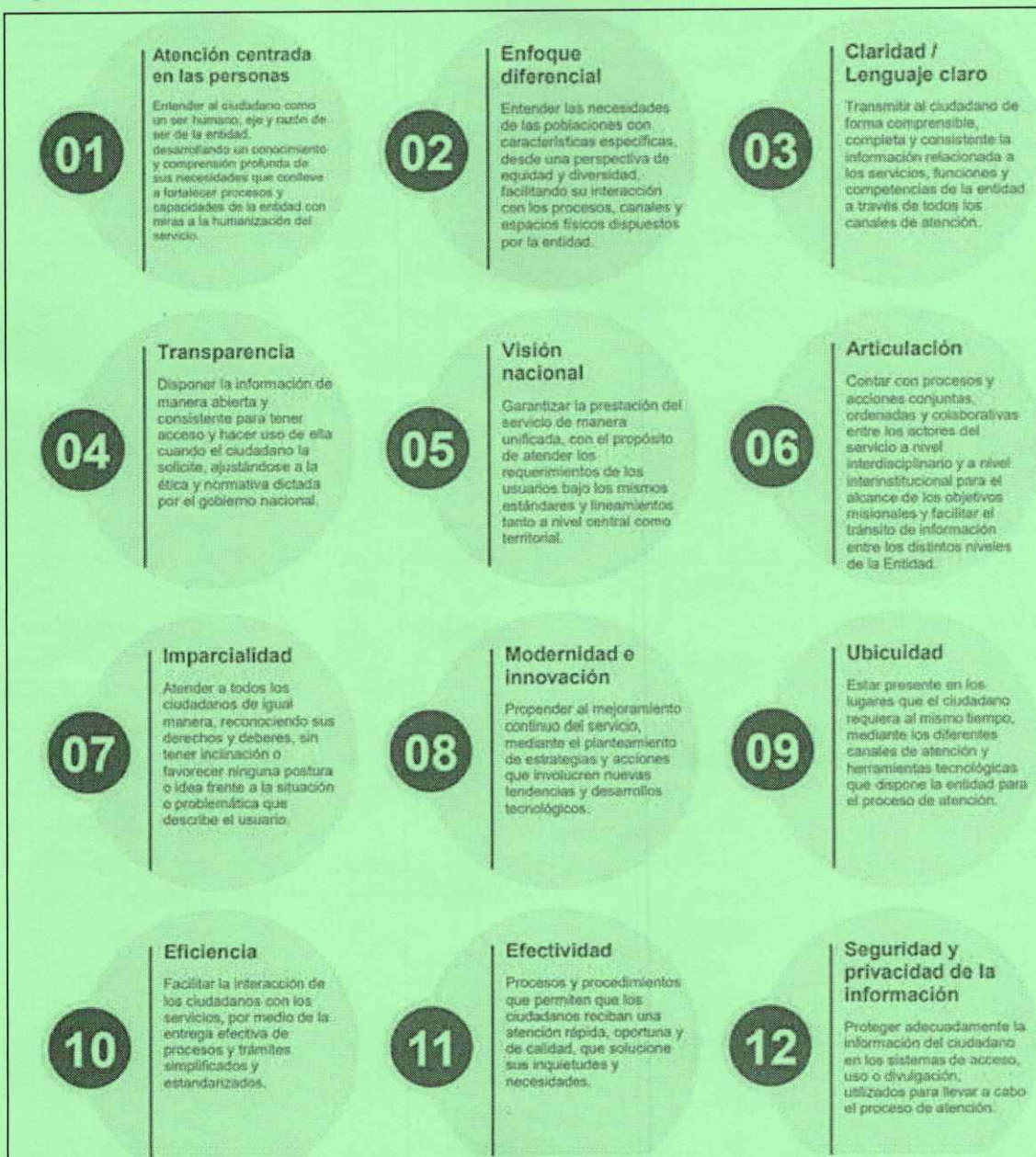

 <p>INDERVALLE INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</p>	<p>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN</p>	CÓDIGO	PE-PO-150-004
	<p>POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL</p>	VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Diagrama 2. Principios de atención al ciudadano



✕

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-PO-150-004
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

6. LÍNEAS ESTRATÉGICAS POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO DE INDERVALLE

Para el desarrollo del quehacer del Instituto del Deporte, la Educación Física y la Recreación del Valle del Cauca-INDERVALLE, en torno al relacionamiento con la ciudadanía la Política Institucional del Servicio al Ciudadano contempla xxx líneas que son guía y marco de referencia para la implementación de estrategias que, a su vez, y alineadas con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, integran los lineamientos de política que permiten que la entidad implemente acciones para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía. Cada una de las líneas estrategias contempla lo siguiente.

6.1. Línea Estratégica: Fortalecer la gestión del proceso de relacionamiento ciudadano en INDERVALLE.

Resuelve la necesidad de que la toma de decisiones respecto a la implementación de las políticas que buscan mejorar la relación entre la ciudadanía y la entidad y que sean lideradas desde la Gerencia, lo que posiciona este tema como estratégico en la Entidad. Con las áreas encargadas de realizar los seguimientos como la secretaria general de INDERVALLE el área de Planeación. Así mismo, permite integrar y enfocar la gestión institucional para mejorar la experiencia de los ciudadanos en su relación con la administración y facilitar el acceso a sus derechos. También es necesario identificar las formas de relacionamiento interno y externo, en el grupo interés nos proyectamos a prestar el mejor servicios a nuestro personal interno y en el grupo externo a potencializar nuestro servicio a través de la Ventanilla Única y así establecer la articulación y fortalecimiento de los procesos y procedimientos con el quehacer de las dependencias de la entidad para así diseñar o actualizar el modelo, la estrategia o los lineamientos de interacción con los grupos de valor.


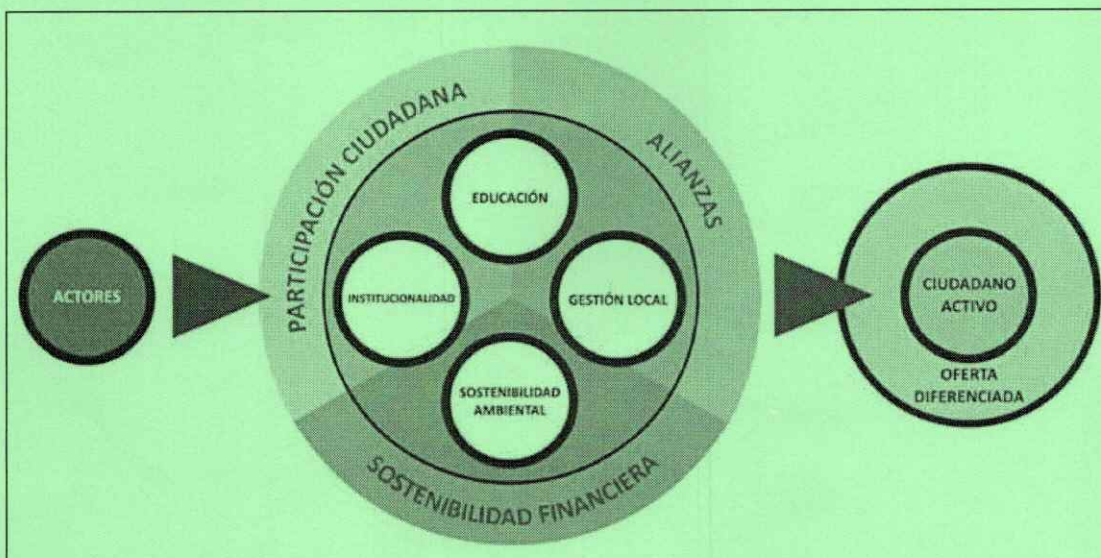
 INDERVALLE <small>INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA</small>	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Diagrama 3. Modelo de políticas relación ciudadanía y la entidad



Fuente: Sarmiento, JL. (2012)

Con la ejecución de las actividades que le apuntan a esta línea estratégica, se aporta al cumplimiento del objeto misional de la Entidad, se facilita el acceso al goce efectivo de los derechos de los ciudadanos mediante la puesta en marcha de más y mejores canales de atención, con trámites más sencillos que mitigan riesgos de corrupción, con la mejora de la prestación de los servicios de la entidad, se fortalece la incidencia ciudadana en el ciclo de la gestión institucional, y la participación efectiva en los ejercicios de rendición de cuentas.

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

Desde INDERVALLE para atender de manera oportuna y bajo atributos de calidad las necesidades de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés, es importante identificar las particularidades, atributos, expectativas y preferencias de éstos, y a partir de allí adecuar la oferta institucional, mejorar los canales de atención, adecuar e implementar los planes, programas y proyectos del sector deporte, y diseñar las estrategias de rendición de cuentas y de comunicaciones e información de la entidad.

Handwritten mark


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Diagrama 4. Modelo de proyectos deportivos con atención al ciudadano




Fuente: Red Jurista (2017)

6.3. Línea Estratégica: PQRSD

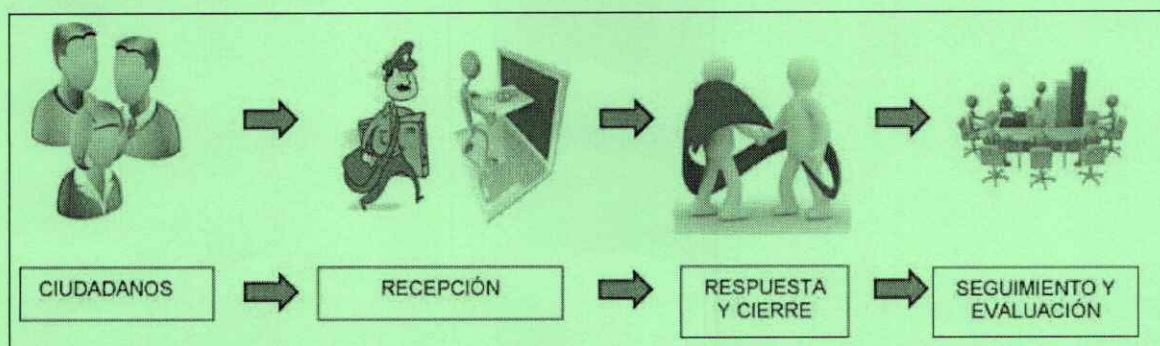
En INDERVALLE existen tres canales de recepción los cuales mencionamos a continuación:

- **Ventanilla Única:** Por este medio se realiza la entrega de ellos PQRSD de manera presencial.
- **Buzón:** Mediante el diligenciamiento del formato de PQRSD el ciudadano ingresa la información para su requerimiento este se encuentra en las instalaciones de la Entidad.
- **Medio de comunicación virtual:** Este se realiza por medio de la página web de INDERVALLE mediante el link <https://indervalle.gov.co/contact-form-2/>

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

De esta manera se desea liderar la correcta ejecución del procedimiento de recepción, trámite, seguimiento y respuesta de las peticiones que llegan a Entidad con el fin de garantizar la participación ciudadana y el acceso a la información pública. Para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía, es necesario que la entidad establezca acciones afirmativas, tecnológicas y modernas para la recepción, trámite y seguimiento de las diferentes peticiones, quejas, reclamos y denuncias solicitadas por la ciudadanía, que permitan garantizar derechos, prestar un mejor servicio, reducir costos, elevar la imagen institucional y generar conciencia de lo que preocupa a los distintos grupos de interés, con el fin de mejorar el canal de comunicación y apuntar hacia la excelencia operativa.

Diagrama 5. Modelo PQRS



Fuente: Ministerio de Salud y la Protección social Sanatorio de Contratación E.S.E. (2024)

6.4. Línea Estratégica: Fortalecer la transparencia y el acceso a la información de INDERVALLE.

En la página web de INDERVALLE se encuentra el botón de Transparencia y acceso a la información Pública en donde el propósito de esta línea estratégica es garantizar el ejercicio del derecho fundamental de acceder a la información pública, divulgando activamente la información pública sin que medie solicitud alguna (transparencia activa); así mismo, tienen la obligación de responder de buena fe, de manera adecuada, veraz, oportuna y gratuita a las solicitudes de acceso a la información pública (transparencia pasiva), lo que a su vez conlleva la obligación de producir o capturar dicha información.

d


	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-PO-150-004
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Diagrama 6. Modelo acceso a la información pública




Fuente: Informativo del Guaico (2024)

Debe velar por un adecuado flujo de información interna, es decir aquella que permite la operación interna de la entidad, así como de la información externa, esto es, aquella que le permite una interacción con los ciudadanos; para tales fines se requiere contar con canales de comunicación como la página web de INDERVALLE y el correo electrónico institucional de Ventanilla.unica@indervalle.go.co en donde se asigna un numero de radicado a la comunicación que ingresa y sale. cada dependencia es responsable de la comunicación que le asigna la ventanilla única según soporte recibido, este correo esta solo diseñado para efectos de atención al ciudadano. Acordes con las capacidades organizacionales y con lo previsto en la Ley de Transparencia y Acceso a la Información con el fin de promover una cultura de transparencia a través de una divulgación proactiva de la información de manera oportuna y con altos criterios de accesibilidad.

6.5. Línea Estratégica: Fortalecer las competencias de los servidores en temas de servicio al ciudadano.

¡Todos somos Servicio al Ciudadano! La gestión del servicio al ciudadano no es solo una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Es una labor integral que requiere de total articulación entre sus dependencias, compromiso expreso de la Gerencia.

Se requiere entonces, implementar estrategias de cualificación y motivación permanente para fortalecer las competencias técnicas y comportamentales de los servidores públicos y colaboradores que interactúan de forma directa con el ciudadano. Lo anterior se realizará a través de capacitaciones, orientaciones, sensibilización.

6.6. Línea Estratégica: Igualdad ciudadana


Toda la ciudadanía independientemente de sus características tiene el derecho a acceder en igualdad de condiciones y oportunidades a los canales de atención (presencial, virtual y telefónico) que tiene establecidos en INDERVALLE.

Diagrama 7. Modelo acceso a la información pública



Fuente: Freepik (2024)

Por tal razón, la entidad debe desarrollar acciones encaminadas a fortalecer el acceso universal a los canales de atención al ciudadano, desde el mejoramiento y fortalecimiento tecnológico, humano y de infraestructura para garantizar la existencia de entornos adecuados, procedimientos, trámites y servicios de fácil comprensión por parte de la ciudadanía, así como objetos, herramientas y dispositivos comprensibles, accesibles y de uso fácil para todas las personas en condiciones de seguridad y comodidad.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025


El conjunto de dichas acciones se denominará enfoque diferencial y dentro de este enfoque diferencial INDERVALLE se encuentran:

- Atención a víctimas del conflicto armado.
- Sector del LGBTIQ

En desarrollo de este enfoque, se requiere considerar pautas para la prestación de un servicio incluyente con calidad y comprensión de las situaciones de atención específica que se requieren con el ciudadano. Se debe establecer mecanismos que promuevan la orientación del ciudadano de una forma incluyente y trato diferencial.

Dentro de esta línea estratégica relacionamos en INDERVALLE:

- La atención Preferencial (Adultos mayores, niños, mujeres en embarazo, grupos étnicos minoritarios y personas en condición de discapacidad.)
- Atención de personas con discapacidad visual (Deben emplearse sistemas de lenguajes braille y acompañamiento permanente por el servidor encargado de ventanilla única).
- Atención discapacidad auditiva (sistema de gestos y expresiones visuales con una buena articulación en el movimiento de los labios o mediante una persona preparada en ventanilla única para la atención gesto-visto-espacial).
- Atención a personas con discapacidad física o motora (Realizar acompañamiento en la ejecución de los tramites de la entidad con un servidor de la ventanilla única)
- Atención a personas con discapacidad cognitiva (La atención para este grupo de personas debe ser en un lenguaje claro y sencillo)
- Atención con discapacidad intelectual (Manejar un lenguaje claro y sencillo)
- Atención a personas de talla baja (Modificar altura de ventanilla única como manera de respeto a los funcionarios y establecer estar siempre en la atención en la misma altura del ciudadano que este en ventanilla)

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

- Atención a mujeres en estado de embarazo o niños de brazos (Se debe dar prioridad en la atención y debe haber señalización de atención prioritaria en la ventanilla única)
- Atención a personas de la tercera edad (Se debe dar prioridad en la atención y debe haber señalización de atención prioritaria en la ventanilla única).
- Atención a Infantes, niños, niñas y adolescentes

6.7. Línea Estratégica: Fortalecer la comunicación asertiva y el lenguaje claro en el relacionamiento con la ciudadanía.

Uno de los fines esenciales INDERVALLE es garantizar el goce efectivo de derechos y el cumplimiento de deberes de los ciudadanos en materia de Deporte, Recreación, Actividad física y Aprovechamiento del Tiempo Libre.

Esto implica que debe transmitir de forma clara y efectiva la información sobre sus programas, trámites y servicios.

Por ende, esta línea estratégica busca definir acciones en materia de Lenguaje Claro como una de las prioridades de la administración, ya que reduce el uso de intermediarios, aumenta la eficiencia en la gestión de las solicitudes de los ciudadanos, promueve la transparencia y el acceso a la información, facilita el control y la participación ciudadana y fomenta la inclusión social para grupos con discapacidad.


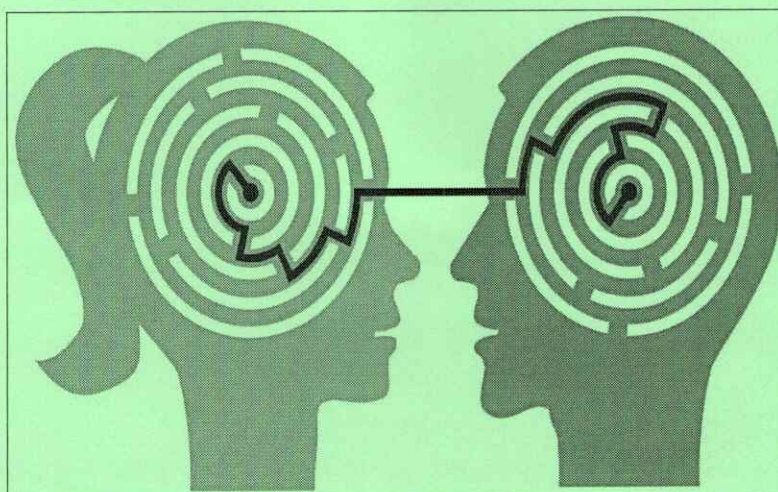
	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	CÓDIGO	PE-PO-150-004
	POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARÍA GENERAL	VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

Diagrama 8. Modelo acceso a la información pública



Fuente: Magnesol (2024)


Teniendo en cuenta lo anterior, es de especial relevancia que INDERVALLE fomente la comunicación asertiva y el lenguaje claro, para lograr un mayor impacto en la eficiencia institucional y la disminución de los costos de transacción para el ciudadano.

6.8. Línea Estratégica: Medir la percepción del ciudadano en todos los momentos de interacción con la entidad.

Esta línea estratégica permite identificar las principales oportunidades de mejora y obtener retroalimentación sobre el desempeño institucional en torno al servicio al ciudadano.

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

En este sentido, medir la percepción del ciudadano frente a la calidad de los diferentes trámites, servicios y, productos de INDERVALLE debe ser un ejercicio constante y presente en todos los procesos de la entidad. Los recursos y estrategias que se dispongan a nivel institucional para realizar la medición de percepción de calidad en el servicio deben abordar diferentes momentos del

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

proceso de servicio al ciudadano y la entrega insumos para generar una cultura de calidad en el servicio a través del seguimiento y la generación de acciones de mejoramiento especialmente, cuando el servicio no cumple con los criterios de calidad definidos en cada una de las actividades y productos de la entidad.

7. ROLES Y RESPONSABLES DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO


La Política Institucional de Servicio al Ciudadano es una política institucional, por tal motivo los responsables de su accionar serán todas aquellas dependencias que interactúen con las personas, grupos de valor, grupos de intereses y partes interesadas en acceder a información, trámites y servicios de la Entidad. Sin embargo, se deben realizar unas tareas específicas que ayudan al cumplimiento de la política las cuales están distribuidas de la siguiente manera.

8. COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO

Revisar y aprobar la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, designando las dependencias responsables de su implementación. -Aprobar y hacer seguimiento a las estrategias definidas para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano Impulsar la aprobación de nuevas iniciativas para el mejoramiento de la relación Estado - ciudadano. -Coordinar la implementación de la Política, garantizando la adecuada armonización de recursos y esfuerzos institucionales para la mejora del servicio, y la articulación con las demás políticas de gestión y desempeño institucional en el marco del MIPG, particularmente con las siguientes políticas de la relación Estado - Ciudadano: -Transparencia y acceso a la información pública. -Racionalización de trámites. -Rendición de cuentas. -Participación ciudadana en la gestión.

8.1. Alta Dirección

Se compromete con el desarrollo e implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano mediante las siguientes acciones: -Asignación de recursos financieros, humanos y de infraestructura física y tecnológica para la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano en INDERVALLE, de la estructura orgánica de la entidad a las necesidades de la política. Asignación de responsable del liderazgo de la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano, como también del fomento de la implementación de la política en toda la entidad.

	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARIA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

8.2. LÍDERES DE PROCESO Y EQUIPOS DE TRABAJO

Implementar y adoptar al interior de cada proceso y dependencia los lineamientos de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. Efectuar seguimiento al cumplimiento de los lineamientos definidos en la política por parte de las áreas.

8.3. SECRETARIA GENERAL

Formular y liderar la implementación de la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. -Proponer al Comité Institucional de Gestión y Desempeño la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. -Efectuar monitoreo al cumplimiento de los lineamientos definidos en la Política Institucional de Servicio al Ciudadano. - Presentar al Comité Institucional de Gestión y Desempeño resultados del monitoreo efectuado y recomendaciones o propuestas de mejora sobre estos.

9. COMPETENCIA DE LOS SERVIDORES PUBLICOS DE INDERVALLE

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.

Se presentan los lineamientos y directrices generales que orientan la prestación del servicio INDERVALLE, con el fin de socializar la política sobre la cual se desarrolla la atención al ciudadano en la entidad.

10. PROMESA DE VALOR

Dar respuesta oportuna, clara y de calidad a toda la ciudadanía brindando un servicio de excelencia, humano y accesible.

Por lo anterior, la atención de INDERVALLE, pretende lograr la satisfacción ciudadana a través de los servicios ofrecidos de manera ágil, innovadora y mejorando continuamente hacia un servicio excepcional y humanizado.


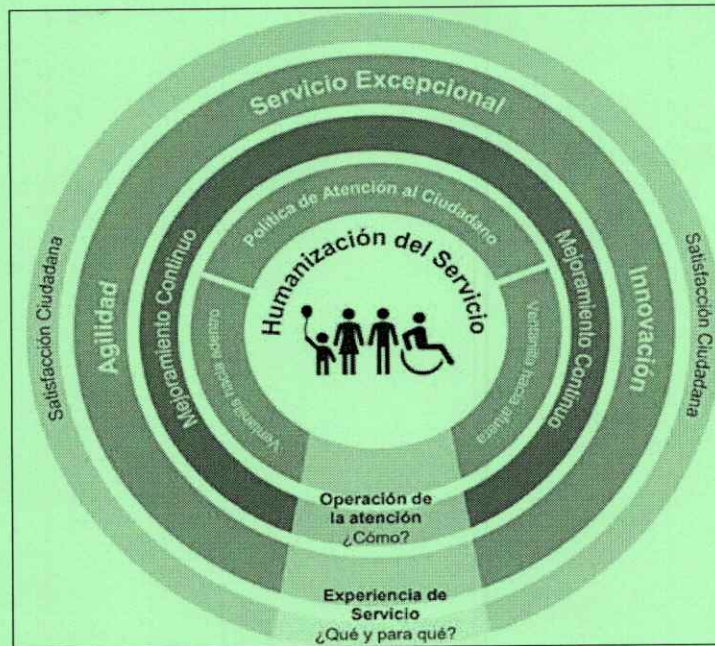
	INSTITUTO DEL DEPORTE, LA EDUCACIÓN FÍSICA Y LA RECREACIÓN DEL VALLE DEL CAUCA SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN POLÍTICA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO PROCESO: SECRETARÍA GENERAL	CÓDIGO	PE-PO-150-004
		VERSIÓN	3
		APROBADO	14/FEB/2025

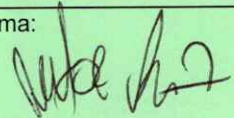
Diagrama 9. Servicio humanizado



Fuente: Política de atención al ciudadano Procuraduría (2024)

Ana Milena Orozco Cañas

ANA MILENA OROZCO CAÑAS
GERENTE

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Víctor Ruiz Agudelo Agudelo	Nombre: Sandra Patricia Ospina Valencia	Comité Institucional de Gestión y Desempeño Acta No. 150.2.10.44-2025 del 14 de febrero de 2025
Cargo: Contratista Secretaria General	Cargo: Secretaria General	
Firma: 	Firma: 