



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDÍO “INDEPORTES QUINDÍO”

**Resolución No. 136
Junio 14 de 2022**

“POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA EL MANUAL DEL USUARIO Y ATENCION AL CIUDADANO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDÍO INDEPORTES QUINDÍO”.

EL Gerente General del **INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDÍO -INDEPORTES QUINDÍO**, en uso de las facultades legales y estatutarias, y en especial las conferidas la Ordenanza 027 de 1998, el Acuerdo 08 del 22 de octubre de 2020, el Decreto 692 del 30 de diciembre de 2020 y Decreto 088 de enero 21 de 2020, y,

CONSIDERANDO

Que de conformidad con los artículos 23 y 74 de la constitución política de Colombia, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta solución e igualmente acceder a los documentos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución Política de Colombia ordena que la función administrativa debe estar al servicio de los intereses generales y que se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, mediante la descentralización, delegación y desconcentración de funciones.

Que de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, Modificado por el Artículo 1 de la ley 1755 de 2015 por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, las autoridades deben reglamentar el trámite interno de las peticiones que les corresponda resolver y la manera de atender las quejas para garantizar el buen funcionamiento de los servicios a su cargo (...), observando en especial las disposiciones legales consagradas en el inciso 3 del artículo 6 de la ley 692 de 2005 donde 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., en el artículo 55 de la ley 190 de 1995 donde se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. o las normas que las modifiquen, adicionen o sustituyan.

Que el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “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 (...)”

Que la ley 1712 de 2014 en su título IV “De las garantías al ejercicio del derecho de acceso a la información”, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado en la forma y condiciones que establece la ley y la constitución.

Que las instituciones públicas deben comprometerse con los usuarios y/o clientes a prestar un servicio equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, garantizando de este modo el cumplimiento de sus derechos.

1



INDEPORTES
— QUINDIO

Eje Cafetero
2023

SALVAVIDAS

QUINDIO
CORAZÓN
— del CRC

TÚ Y YO
Somos Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO “INDEPORTES QUINDIO”

Que en el Manual del usuario y atención al ciudadano establecen estrategias y herramientas para fortalecer la calidad de la atención al usuario tanto interno como externo para brindar información pronta, oportuna y de calidad.

Que se hace necesario modificar el Manual del Usuario y Atención al Ciudadano de INDEPORTES establecido bajo la Resolución No. 097 de abril 22 de 2019 ya que se incluyó la actualización del formato de encuesta de satisfacción al usuario, las líneas de atención y el correo institucional de contáctenos.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar el Manual del Usuario y Atención al Ciudadano del Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío “INDEPORTES QUINDIO” el cual hace parte integral de la presente resolución, el cual consta de cinco (5) folios.

ARTICULO SEGUNDO: Socializar el manual del usuario de Indeportes Quindío a todos los funcionarios del instituto y publicarlo en el sitio web.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

Dada en Armenia Quindío a los catorce (14) días del mes de junio de 2022

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

FERNANDO AUGUSTO PANESO ZULUAGA
GERENTE GENERAL

Proyectó y elaboró: Jhonathan Duque Arenas /Contratista de Apoyo
Revisó: Orfa María Ruiz Agudelo / Jefe Área Administrativa y financiera
Revisó: Maria Isabel Rojas Vásquez / jefe Área Jurídica



INDEPORTES
QUINDIO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS
MUNICIPALIDAD DE QUINDIO

QUINDIO
CORAZÓN
de ORO

TÚ Y YO
Somos Quindio

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION
DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"**

MANUAL DEL USUARIO Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Sede Gobernación del
Quindío**
Carrera 12 No. 22-37
Armenia, Quindío

**Paisaje Cultural
Cafetero Patrimonio de
la Humanidad
Declarado por la
UNESCO**

**Teléfonos: 6067393395-
6067441814**
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



INDEPORTES
QUINDIO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS

QUINDIO
CORAZÓN
POR
C.R.C.

TÚ YO
Somos
Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO “INDEPORTES QUINDIO”

INTRODUCCIÓN

Con el propósito de fortalecer el trabajo institucional y de dar un marco de referencia para el buen gobierno de nuestro Departamento, en cumplimiento de los requerimientos de la Ley 1474 de 2011 en su artículo 73, estableciendo un marco direccionado del que hacer público, definiendo las directrices y los mecanismos básicos para la realización de una administración clara, “Transparente”, de cara a la comunidad y de conformidad al marco legal aplicable a la gestión pública.

El Instituto Departamental de Deporte y Recreación “INDEPORTES QUINDIO” tiene como misión servir a las organizaciones deportivas, las comunidades e instituciones públicas y privadas de cualquier orden, en todo el territorio departamental, en su deseo de organizar, financiar, investigar, capacitar, asesorar, fomentar, promover y divulgar o publicar la educación física, el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, a través de nuestros recursos humanos altamente calificados y de los recursos tecnológicos, físicos y financieros de los cuales dispone.

Con la actualización de este manual se busca brindar a todos los servidores públicos y contratistas del Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío “INDEPORTES QUINDIO”, una herramienta funcional y pedagógica, de fácil comprensión, que se establezca como un Manual de servicio al usuario, y al tiempo asumir fielmente su rol de garantes de la calidad del servicio a la comunidad y su área de influencia; y enfrentar con idoneidad los distintos retos que impone la dinámica social.

MANUAL DEL USUARIO Y ATENCION AL CIUDADANO

1. OBJETIVO GENERAL

Atender y orientar a todos los ciudadanos que se acercan al Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío “INDEPORTES QUINDIO” y estandarizar los lineamientos para el servicio al ciudadano, buscando en cada una de las actividades que se realice la satisfacción del usuario interno y externo; como también la recepción de Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias (PQRS).

2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Dar a conocer los canales de atención que están a disposición de los ciudadanos
- Establecer las políticas, el proceso, los procedimientos y controles para la Atención al Ciudadano con el propósito de prestar un servicio que cumpla con los principios de transparencia, celeridad, eficiencia, eficacia y efectividad.
- Establecer los deberes y derechos de los ciudadanos
- Medir los niveles de satisfacción de los ciudadanos.

3. MARCO CONCEPTUAL

2

Sede Gobernación del
Quindío
Carrera 12 No. 22-37
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la
Humanidad Declarado
por la UNESCO

Teléfonos: 6067393395-6067441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



INDEPORTES
QUINDIO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS

QUINDIO
CORAZÓN
DE ORO
Somos
Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO “INDEPORTES QUINDIO”

La atención y el servicio a los ciudadanos es uno de los aspectos de mayor relevancia que ha adquirido El Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío “INDEPORTES QUINDIO”, donde se ha venido encaminando metas hacia la prestación de un servicio al ciudadano claro, transparente, eficaz, eficiente.

Brindar un servicio de manera adecuada; con calidez y respeto hacia nuestros usuarios, atentos a sus expectativas, escuchar con esmero, comprender y mostrar interés por sus necesidades, y realizar un acompañamiento permanente en la gestión de sus requerimientos permitirá hacer la diferencia, conquistando la satisfacción, confianza y preferencia de nuestros ciudadanos.

4. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Instituto.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.

5. DEBERES DE LOS USUARIOS

- Acatar la Constitución y las leyes
- Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos, contratistas y autoridades públicas.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios
- Respetar las filas dentro de las instalaciones del instituto, al igual que cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar
- Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

6. PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

Sede Gobernación del
Quindío
Carrera 12 No. 22-37
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la
Humanidad Declarado
por la UNESCO

Teléfonos: 6067393395-6067441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION
DEL QUINDÍO "INDEPORTES QUINDÍO"**

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con dos procedimientos documentados que le permite estandarizar la atención ofrecida a los ciudadanos y cumplir con los lineamientos de Servicio al Ciudadano, los procedimientos son:

1. Recepción de peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS
2. Respuestas de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias PQRS, dentro de los términos establecidos.

7. CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO				
CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCIÓN
ATENCIÓN PRESENCIAL	ATENCIÓN PERSONAL Y RADICACIÓN POR CORRESPONDENCIA	Gobernación del Quindío Carrera 12 No. 22 – 37 piso 4 ARMENIA, QUINDÍO	*lunes a viernes 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	A través del Grupo de atención al ciudadano, se ofrece orientación e información de manera personalizada e inmediata y la gestión de los principales trámites y servicios de Indeportes Quindío.
				A través de éstas, el ciudadano puede radicar sus trámites, consultas, quejas, sugerencias por escrito y verbales, las cuales son remitidas a la dependencia competente para que allí sean resueltas.
ATENCIÓN TELEFÓNICA	LINEA GRATUITA NACIONAL LINEAS FIJAS	01800441814 60(6)7393395- 60(6)7441814		Línea gratuita nacional para soporte técnico en temas relacionados con sistemas de información.
VIRTUAL	VENTANILLA ÚNICA		Siempre está disponible	La ventanilla es una herramienta que le permite realizar los trámites y servicios dispuestos en línea. Se accede a la ventanilla desde el sitio WEB contáctenos:
	CORREO ELECTRÓNICO	contactenos@indeportesquindio.gov.co www.indeportesquindio.gov.co		Por este canal el ciudadano puede formular consultas, quejas y del cual se enviara las respuestas para que el ciudadano pueda hacer seguimiento al estado de sus trámites.
	REDES SOCIALES			Instagram: Indeportes_quindio Facebook: Indeportes Quindio 2020 Twitter: @IndeportesQ



INDEPORTES
QUINDÍO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS

Quindío
CORAZÓN
de ORO

TÚ Y YO
Somos
Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDÍO “INDEPORTES QUINDÍO”

8. CANAL PRESENCIAL

El protocolo de atención personalizada o presencial es ofrecer a los ciudadanos un servicio eficiente, eficaz y oportuno, con respeto, calidad y dedicación brindando un apoyo necesario para resolver la necesidad de servicio, tomando si fuere el caso su petición de manera oral o bien recibirla por escrito. En la oficina de Atención al Ciudadano se cuenta con las respectivas ventanillas para la atención de Unidad de Correspondencia y Recepción de PQRS.

8.1 CANAL ATENCIÓN TELEFÓNICA

Mediante la atención telefónica debe ser posible brindar un servicio rápido, concreto, efectivo y amable. Recuerde que su actitud también puede ser percibida a través del teléfono.

En las líneas telefónicas No. 60(6)7393395 - 60(6)7441814, se atiende las llamadas que ingresan al Instituto y desde allí se direccionan de acuerdo a la necesidad de los ciudadanos donde por competencia serán atendidos.

8.2 CANAL VIRTUAL

La atención virtual se presta a los ciudadanos mediante tecnologías de información por medio de:

Página Web: www.indeportesquindio.gov.co

Correo electrónico: contactenos@indeportesquindio.gov.co gerencia@indeportesquindio.gov.co

Redes Sociales: Facebook, twitter, Instagram.

8.3 LA ATENCIÓN PREFERENCIAL PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y MUJERES EN GESTANTES

De acuerdo con lo previsto en el artículo 13 del decreto 019 de 2012, todas las Entidades del Estado o particulares que cumplan Funciones Administrativas, para efectos de sus Actividades de atención al Público, establecerán mecanismos de Atención preferencial a personas con alguna discapacidad, mujeres gestantes, Adulto mayor.

9. LINEAMIENTOS GENERALES

9.1 CARACTERIZACIÓN DE CIUDADANOS

Con la caracterización de los ciudadanos que acuden al Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío “INDEPORTES QUINDÍO” se busca identificar las particularidades (características, necesidades, intereses, expectativas) para:

- ✓ Identificar el lenguaje que debe de ser usado para dirigirse a los ciudadanos
- ✓ Permite identificar la información que es demanda por los ciudadanos

10. ENCUESTA Y MEDICIONES DE SATISFACCION DE CIUDADANOS

Sede Gobernación del
Quindío
Carrera 12 No. 22-37
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la
Humanidad Declarado
por la UNESCO

Teléfonos: 6067393395-6067441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION
DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"**

Los servidores públicos realizan encuesta para medir la satisfacción del ciudadano, frente a las respuestas dadas y con base en ellas, evaluar el servicio ofrecido por el Instituto.

El Instituto aplicará en su punto de Atención al Ciudadano dos encuestas al año y el resultado de estas, se publicará en la página www.indeportesquindio.gov.co

	ATENCIÓN AL CIUDADANO INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"	Código: FM-PA-PQRS-001
		Versión: 02
		Página: 1
		Fecha: 23/02/2022

OBJETIVO: Conocer la percepción que usted tiene sobre los servicios que ofrece Indeportes Quindío					
FECHA DE ENCUESTA:					
NOMBRE:			TELÉFONO:		
CALIFIQUE LOS SERVICIOS POR PARTE DE INDEPORTES QUINDIO EN TÉRMINOS DE CALIDAD, PERTINENCIA Y OPORTUNIDAD					
CALIFIQUE: 1: Malo 2: Regular 3: Bueno 4: Muy Bueno 5: Excelente					
CALIFIQUE ACTITUD, COMPORTAMIENTO Y ESPACIOS DE LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE INDEPORTES QUINDIO					
ASPECTO A EVALUAR (Coloque una X en el valor que considere)					
	1	2	3	4	5
¿En las oficinas el personal de Indeportes Quindío se muestra dispuesta para ayudar al cliente?					
¿El trato de personal de Indeportes Quindío con los usuarios es amable?					
¿Recibe información, clara, completa y oportuna acerca del servicio?					
¿Los espacios locativos de atención al cliente permanecen aseados, ventilados y con nivel de ruido adecuado?					
¿Con qué claridad las dudas e inquietudes fueron resueltas?					
¿El servicio telefónico es amable, puntual y eficiente?					

11. ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO

Los atributos del buen servicio que se enunciarán a continuación, apuntan a que éste sea prestado con CALIDAD, que es el fin último de este instrumento de interacción con el ciudadano y es responsabilidad de cada servidor público o contratista del Instituto su correspondiente aplicación:

- **CONFIABLE:** Que provenga de personas que generen seguridad en los ciudadanos, que la información que se entrega conste en documentos cuya vigencia no esté en discusión y no haya sido suministrada con reserva.
- **AMABLE:** Que la atención suministrada a los ciudadanos sea respetuosa, gentil y honesta, dándoles la importancia que se merecen y teniendo una especial consideración con la situación por la que acuden.
- **DIGNO:** La atención al ciudadano debe ser igual para todos, sin tener diferencias por su raza, color, religión, condición de género, condición física etc.
- **EFFECTIVO:** La atención brindada debe ser ágil y coherente con lo que es objeto de solicitud, requerimiento o petición, logrando la respuesta esperada.



INDEPORTES
QUINDIO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS



QUINDIO
CORAZÓN
DE ORO

TÚ VAYO
Somos Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"

- **OPORTUNO:** La atención al ciudadano se debe prestar en el momento que corresponde, en el tiempo establecido y en el instante requerido.
- **SEGURIDAD:** Brindar al Ciudadano seguridad en el momento de dar respuesta a sus solicitudes, requerimientos o peticiones con cero riesgos, cero peligros, cero dudas en la atención e información que se da.

12. PROTOCOLOS Y RESPONSABILIDADES DE ATENCIÓN AL CLIENTE

12.1 ETAPAS DEL PROTOCOLO

El protocolo establece la formalidad que se debe seguir por cortesía, diplomacia y practicidad, en los asuntos públicos o privados. La cortesía es a la vida privada lo que el protocolo es a la vida empresarial. Comprende tres etapas básicas, a saber:

- **APERTURA:** Es el primer momento de verdad con el ciudadano, en el cual se parte de un saludo seguido de preguntar cuál es el asunto de interés que lo trae hacia el Instituto.
- **ANÁLISIS Y COMPRESIÓN:** Luego de haber escuchado la intención de acercamiento del ciudadano hacia la entidad, se procede a realizar el análisis del ciudadano para su mejor y pronta solución, direccionando la petición del servicio deseado sea de manera verbal o escrita.
- **INTERVENCIÓN Y SOLUCIÓN:** El tercer momento es cuando se direcciona la petición hacia una dependencia del Instituto, para buscar una pronta solución.

12.2 RESPONSABLES DE LA ATENCIÓN CON CALIDAD

Todos los funcionarios públicos y contratistas son responsables de atender con calidad y responsabilidad las necesidades de los Ciudadanos.

12.3 SEGUIMIENTO Y CONTROL DE LA ATENCION AL CIUDADANO

El Instituto Departamental de Deporte y la Recreación del Quindío "INDEPORTES QUINDIO", cuenta con un programa de Ventanilla Única para la recepción y enumeración de cada una de las PQRS que llegan a la Institución, la cual es revisada si las respuestas fueron dadas en el tiempo estimado, esta aplicación es una herramienta fundamental para el seguimiento y control de las PQRS.

Existen varias vías de recepción de estas PQRS y son:

- Vía telefónica Tel. 60(6)7393395 – 60(6)7441814
- Virtual en la página www.indeportesquindio.gov.co
- Presencial en ventanilla PQRS de forma oral, o en físico cuando son entregadas en la ventanilla Única de Correspondencia en la oficina de Atención al Ciudadano.

12.4 COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Sede Gobernación del
Quindío
Carrera 12 No. 22-37
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la
Humanidad Declarado
por la UNESCO

Teléfonos: 6067393395-6067441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



INDEPORTES
QUINDIO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS
MEMORIA VIVA

QUINDIO
CORAZÓN
de ORO

TÚ Y YO
Somos Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO “INDEPORTES QUINDIO”

La comunicación permanente con los usuarios del servicio, permite informar y transmitir que estamos interesados en resolver sus inquietudes, que son personas importantes para la Institución y que no es el objetivo tan sólo darles una respuesta, sino resolverles y escucharles todas sus inquietudes.

12.5 RETROALIMENTACIÓN FINAL CON EL CIUDADANO

Cuando se presente el caso, se puede dar lugar a realizar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, también como base para el mejoramiento continuo en la prestación del servicio, de esta manera se le presta la importancia y la retroalimentación necesario a la atención al ciudadano.

13. TRÁMITE INTERNO A REALIZAR POR EL ADMINISTRADOR LÍDER DEL PQRS

El administrador líder, es la persona encargada de revisar las solicitudes que radican diariamente los usuarios (as), de garantizar el reparto oportuno con miras a que se produzca la respuesta de fondo correspondiente y visualizar el trámite respectivo.

Entre sus funciones se encuentran las de responder solicitudes, administrar los usuarios (as), asignar o cambiar claves, activar e inactivar usuarios(as), modificar datos, exportar e importar archivos planos de las solicitudes.

14. ESTRATEGIAS DE SOCIALIZACIÓN E INFORMACIÓN DEL PRESENTE MANUAL Y DE LOS PROTOCOLOS

- Fortalecer la vocación del buen servicio a través del desarrollo de programas de capacitación para los servidores públicos de INDEPORTES. QUINDIO que incluyan los protocolos de servicio al ciudadano en los canales presencial, virtual y vía telefónica, así como la interacción por redes sociales.
- Diseñar una estrategia conjunta con el Proceso de Información y comunicaciones de INDEPORTES QUINDIO, con el fin de difundir a través de campañas que difundan y motiven el buen servicio al usuario, en los servidores públicos de INDEPORTES. QUINDIO.
- Actualizar periódicamente la información publicada en la página web de INDEPORTES. QUINDIO, que corresponda al enlace de “Atención al Usuario”.
- Garantizar la interrelación usuario-Institución–usuario a través de la permanente administración y servicio de la página web www.indeportesquindio.gov.co mediante la cual el usuario puede presentar sugerencias, quejas y/o reclamos.

NUESTRA RAZON DE SER ES EL SERVICIO Y ATENCIÓN AL USUARIO, BASADOS EN UNOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES PARA EL BUEN DESARROLLO DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ENTIDAD EN EL DEPORTE Y LA RECREACIÓN DE NUESTRO DEPARTAMENTO.



INDEPORTES
QUINDIO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS
COMITÉ DEPORTES QUINDIO

QUINDIO
CORAZÓN
POR QUINDIO

TÚ Y YO
Somos Quindío

INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"

Para mayor información visita:

Sede Gobernación del Quindío Carrera 12 N° 22-37 Edificio Rodrigo Gómez Jaramillo– Pisos 3
Y 4 – Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío "INDEPORTES QUINDIO "
Teléfonos: 60(6)7393395 – 60(6)7441814
E-mail: contactenos@indeportesquindio.gov.co / www.indeportesquindio.gov.co

ORFA MARIA RUIZ AGUDELO
Jefe Área Administrativa y Financiera

Elaboró: Jhonathan Duque Arenas / Contratista de apoyo 
Revisó: Orfa María Ruiz Agudelo / jefe Área Administrativa y Financiera 

Sede Gobernación del
Quindío
Carrera 12 No. 22-37
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la
Humanidad Declarado
por la UNESCO

Teléfonos: 6067393395-6067441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co