



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

**RESOLUCION NÚMERO 097  
Abril 22 de 2019**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DEL USUARIO Y ATENCION AL  
CIUDADANO DE INDEPORTES QUINDÍO.**

LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO" en ejercicio de las facultades conferidas en la ordenanza No. 027 de 1998 y de acuerdo a las disposiciones del Decreto 1083 de 2015, ley 1437 de 2011, ley 1755 de 2015, ley 692 de 2005, ley 190 de 1995, ley 1712 de 2014 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.

**Gobernación del  
Quindío**  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia, Quindío

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

**Teléfonos: 7441787-7441775-7441768**  
**[gerencia@indeportesquindio.gov.co](mailto:gerencia@indeportesquindio.gov.co)**  
**[www.indeportesquindio.gov.co](http://www.indeportesquindio.gov.co)**





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

**RESOLUCION NÚMERO 097  
Abril 22 de 2019**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL DEL USUARIO Y ATENCION AL  
CIUDADANO DE INDEPORTES QUINDIO.**

Que en el Manual de Atención al Usuario se 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 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.

Dada en Armenia Quindío a los veintidós (22) días del mes de Abril del año dos mil Diecinueve (2019).

**COMUNIQUESE PUBLIQUESE Y CUMPLASE**

**OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS**  
Gerente General

Proyectó y elaboró: Maritza Jaramillo Gutiérrez / Contratista de Apoyo  
Revisó: Orfa María Ruiz Agudelo / Jefe Área Administrativa y financiera  
Liliana Ramírez Giraldo / Jefe Área Jurídica

**Gobernación del  
Quindío**  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia, Quindío

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

**Teléfonos: 7441787-7441775-7441768**  
**[gerencia@indeportesquindio.gov.co](mailto:gerencia@indeportesquindio.gov.co)**  
**[www.indeportesquindio.gov.co](http://www.indeportesquindio.gov.co)**



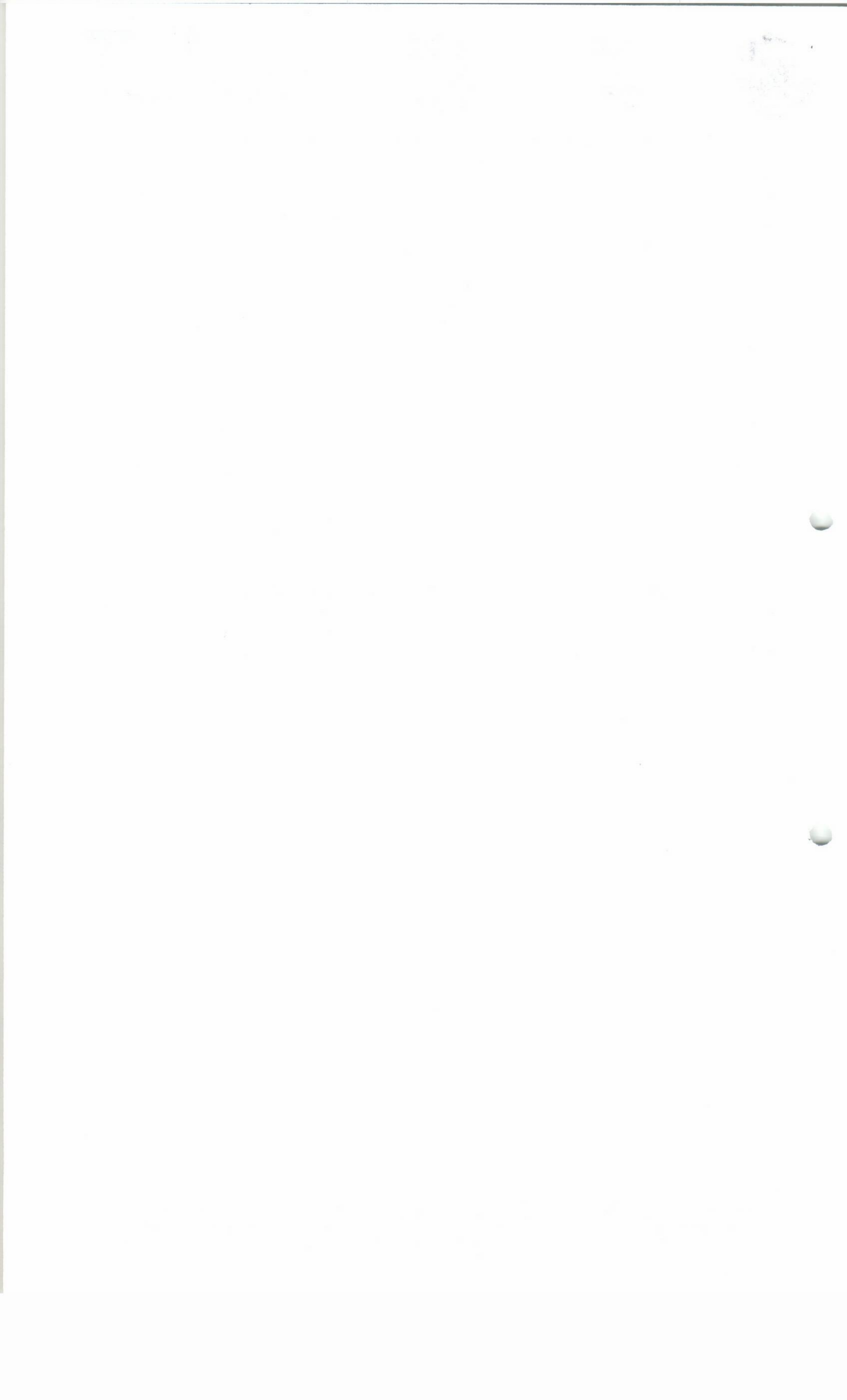
INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION  
DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"

MANUAL DEL USUARIO Y ATENCION AL CIUDADANO

Gobernación del Quindío  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero  
Patrimonio de la  
Humanidad Declarado por  
la UNESCO

Teléfonos: 7441787-7441775-7441768  
[gerencia@indeportesquindio.gov.co](mailto:gerencia@indeportesquindio.gov.co)  
[www.indeportesquindio.gov.co](http://www.indeportesquindio.gov.co)







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.





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

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

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





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

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**

El proceso de servicio al ciudadano cuenta con 2 procedimiento documentado 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 ATECION AL CIUDADANO**

| CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCION AL USUARIO |                                  |  |   |
|---|----------------------------------|--|---|
| CANAL   | MECANISMO                        | UBICACIÓN  | HORARIO   |
| PRESENCIAL Y CORRESPONDENCIA                    | ATENCION AL CIUDADANO            | Gobernación del Quindío Piso 12. Calle 20 No. 13-22 Armenia Quindío  | LUNES A JUEVES<br>7:30 a.m. a 12 m de 2:00 p.m a 6:00 p.m |
| LINEAS TELEFONICAS                              | LINEA GRATUITA<br>LINEAS FIJAS   | 7441844<br>7441768-7441765-7441787-7417083   | VIERNES<br>7:30 a.m. a 12 m de 2:00 p.m a 5:30 p.m        |
| ELECTRONICOS                                    | CORREO ELECTRONICO<br>PAGINA WEB | <a href="mailto:contactenos@indeportesquindio.gov.co">contactenos@indeportesquindio.gov.co</a><br><a href="http://www.indeportesquindio.gov.co">www.indeportesquindio.gov.co</a> | TIEMPO REAL   |
| REDES SOCIALES                                  |                                  | Facebook-twitter-google+<br>Instagram-youtube  |   |

**Gobernación del Quindío**  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia, Quindío

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

**Teléfonos: 7441787-7441775-7441768**  
[gerencia@indeportesquindio.gov.co](mailto:gerencia@indeportesquindio.gov.co)  
[www.indeportesquindio.gov.co](http://www.indeportesquindio.gov.co)





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

## 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. 744187-7441775-7441768 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](http://www.indeportesquindio.gov.co)

Correo electrónico: [contactenos@indeportesquindio.gov.co](mailto:contactenos@indeportesquindio.gov.co)  
[gerencia@indeportesquindio.gov.co](mailto:gerencia@indeportesquindio.gov.co)

Redes Sociales: Facebook, twitter, instagram, YouTube

### 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

### • Caracterización de Ciudadanos

Con la caracterización de los ciudadanos que acuden al Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío "INDEPORTES QUINDIO" 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

Gobernación del Quindío  
Calle 20 No. 13-22  
Armenia, Quindío

Paisaje Cultural Cafetero  
Patrimonio de la  
Humanidad Declarado por  
la UNESCO

Teléfonos: 7441787-7441775-7441768  
[gerencia@indeportesquindio.gov.co](mailto:gerencia@indeportesquindio.gov.co)  
[www.indeportesquindio.gov.co](http://www.indeportesquindio.gov.co)





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

**10. ENCUESTA Y MEDICIONES DE SATISFACCION DE CIUDADANOS**

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](http://www.indeportesquindio.gov.co).

|  |   |                                     |   |   |          |  |
|--|---|-------------------------------------|---|---|----------|--|
|  |   | ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO |   |   | Versión: |  |
| Objetivo: Esta encuesta tiene por objetivo conocer la percepción que usted tiene sobre los servicios que ofrece Indeportes Quindío |   |                                     |   |   |          |  |
| Fecha de encuesta:   |   |                                     |   |   |          |  |
| CALIFIQUE LOS SERVICIOS RECIBIDOS POR PARTE DE INDEPORTES QUINDIO EN TERMINOS 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. Responden todos los clientes)  | 1 | 2                                   | 3 | 4 | 5        |  |
| En las oficinas, el personal de Indeportes Quindío se muestra dispuesto para ayudar al cliente                                     |   |                                     |   |   |          |  |
| El trato del personal de Indeportes Quindío con los usuarios es amable   |   |                                     |   |   |          |  |
| Recibe información clara, completa y oportuna acerca del servicio  |   |                                     |   |   |          |  |
| Los espacios de atención al cliente permanecen aseados, ventilados y con nivel de ruido adecuado                                   |   |                                     |   |   |          |  |
| La oportunidad en las respuestas a las quejas, reclamos o sugerencias  |   |                                     |   |   |          |  |
| El servicio telefónico es amable, puntual y eficiente  |   |                                     |   |   |          |  |
| Observaciones (manifieste cualquier inquietud):  |   |                                     |   |   |          |  |
|  |   |                                     |   |   |          |  |

**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.





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

✚ **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.

✚ **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 comprensión**

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.





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

**12.2 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.

ADMINISTRACIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.  
RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS.

Existen varias vías de recepción de estas PQRS y son:

- Vía telefónica Tel. 744187-7441775-7441768
- Virtual en la página [www.indeportesquindio.gov.co](http://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.

**12.3 COMUNICACIÓN PERMANENTE Y SATISFACCIÓN FINAL CON EL CIUDADANO**

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.

**12.4 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 presencia, virtual y vía telefónica.





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

- ✦ Diseñar una estrategia conjunta con el Proceso de Información y comunicaciones de INDEPORTES QUINDIO, con el fin de difundir a través de campañas que promulguen 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](http://www.indeportesquindio.gov.co) mediante la cual el usuario puede presentar sugerencias, quejas, reclamos.

RECUERDA QUE ¡!

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

Para mayor información visita:

Calle 20 Nª 13-22 Edificio Centro Administrativo Departamental C.A.D. Piso 12.  
Teléfonos: 7441768-7441775      Telefax: 7441787      celular 3216436645  
[contactenos@indeportesquindio.gov.co](mailto:contactenos@indeportesquindio.gov.co) / [www.indeportesquindio.gov.co](http://www.indeportesquindio.gov.co)

  
**OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS**  
Gerente General

Proyectó y elaboró: Maritza Jaramillo Gutiérrez / Contratista de apoyo  
Revisó: Orfa María Ruiz Agudelo / Jefe Área Administrativa y Financiera 