


	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 1 de 23





MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**VIGENCIA
2026**

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 2 de 23

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. OBJETIVO	4
3. NORMATIVIDAD	4
4. ALCANCE.....	5
5. RESPONSABILIDADES	5
6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	5
7. DESARROLLO	6
7.1. Aspectos Generales.....	6
7.2. Plataforma Estratégica.....	7
7.3. Enfoque al Ciudadano.....	7
7.3.1. Principios orientadores en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas:	7
7.3.2. Concepto de Ciudadano:.....	8
7.3.3. Derechos y deberes del Ciudadano:	8
7.3.4. Atributos de un Bien Servicio.	10
7.4. Tipos de peticiones, plazos, atención prioritaria, coordinación de respuestas y respuesta de fondo:.....	11
7.5. Protocolos para la atención a los ciudadanos y usuarios	13
7.5.1. Protocolo de atención personal.	14
7.5.2. Protocolos para Canales virtuales.....	17
7.5.3. Protocolo de Atención por Correspondencia	20
7.5.4. Protocolo para la atención preferente a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y víctimas del conflicto armado.....	20
7.5.5. Elementos comunes a todos los canales.....	21
7.5.6. Medios para garantizar la efectividad de los derechos de la ciudadanía.	22
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	23
9. ANEXOS.....	23
10. CONTROL DE CAMBIOS.....	23

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 3 de 23

1. INTRODUCCIÓN

El Instituto Departamental de Deportes del Cauca – Indeportes Cauca, orienta su gestión bajo los principios de legalidad, integridad y transparencia, asegurando que cada decisión, proceso y actuación institucional se realice en cumplimiento de la normatividad vigente y en coherencia con los valores que rigen el ejercicio de la función pública.



El Manual de Atención al Ciudadano, es el instrumento que permite a los grupos de interés y de valor, conocer de forma fácil y rápida los mecanismos de interacción que existen entre el Instituto y los ciudadanos, a fin de asegurar un servicio oportuno, eficiente y de calidad a través de los canales de atención dispuestos para este fin. En este documento se incluyen los protocolos establecidos que garantizan los principios, derechos y deberes que le competen a la ciudadanía y a los servidores públicos, a fin de asegurar un servicio que satisfaga las necesidades.

Indeportes Cauca, tiene la obligación de recibir, tramitar y responder las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), según lo consagrado en 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”.

Adicionalmente, y según lo establecido en el artículo 22 de la Ley 1755 de 2015, es deber de Indeportes Cauca, reglamentar la tramitación interna 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.

Este manual establece las directrices internas para garantizar que las PQRSD se gestionen de manera oportuna, transparente y eficaz, asegurando el derecho fundamental de petición y fortaleciendo la confianza ciudadana en la entidad.

Por todo lo anterior, el Manual de Atención al Ciudadano debe constituirse como una herramienta de consulta en todas las actuaciones de los funcionarios, contratistas y usuarios que intervengan con las PQRSD, teniendo siempre en consideración la continua y eficiente prestación de los servicios y la efectividad de los derechos e intereses de los administrados que colaboran con el Instituto en la consecución de sus objetivos.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 4 de 23



2. OBJETIVO

- **GENERAL**

Comunicar los lineamientos necesarios para brindar un atención eficiente, oportuna e idónea de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) presentadas ante Indeportes Cauca, mediante la adecuada recepción, trámite y respuesta, asegurando el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición y la adecuada prestación del servicio por parte de los servidores públicos, conforme a la normatividad vigente.

3. NORMATIVIDAD

- Artículo 209, de la Constitución Política de Colombia expuso que “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.”
- Artículos 23 y 74 de la carta superior, toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular, así como a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley.
- Artículo 22 de la Ley 1437 de 2011 señala la obligatoriedad de las autoridades de reglamentar la tramitación interna 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.
- Artículo 76 de la ley 1474 de 2011 determina 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.
- Artículo 38 numeral 20 de la Ley 1952 de 2019, son deberes de todo servidor público, entre otros, “20. Dictar los reglamentos o manuales de funciones de la entidad, así como los internos sobre el trámite del derecho de petición.”
- Artículo 12 del Decreto Ley 019 de 2012 establece que los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos en asuntos que se relacionen con su interés superior, su bienestar personal y su protección especial, las cuales tendrán prelación en el turno sobre cualquier otra.
- Ley 1712 de 2014, Título IV, garantiza el acceso a la información de cualquier sujeto obligado, en la forma y condiciones que establece la ley y la constitución.
- Decreto 1166 de 2016 adiciona el Capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, en lo relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Ley 1474/2011: Dicta normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 2195/2022: Adopta medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción.
- Decreto 1499/2017: Modifica el Decreto 1083 de 2015 en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 5 de 23

4. ALCANCE

El presente Manual está dirigido a todos los funcionarios y colaboradores que participan en el desarrollo del ciclo del servicio y en la atención al ciudadano, desde las diferentes dependencias de la entidad, incluyendo tanto a quienes orientan como a quienes realizan directamente la atención al público. En este sentido. Su alcance inicia desde el primer contacto con el ciudadano, mediante la orientación, atención y gestión de solicitudes relacionadas con los servicios prestados por Indeportes Cauca, así como la recepción y radicación de las PQRSD presentadas ante la entidad. Continúa con la asignación, análisis, trámite y proyección de la respuesta correspondiente, y finaliza con la notificación al peticionario, conforme a la normativa vigente, así como con el cierre y archivo del trámite en el archivo de gestión y/o archivo central, de acuerdo con lo establecido en las Tablas de Retención Documental.



5. RESPONSABILIDADES

Los responsables de garantizar la adecuada aplicación del Manual de Atención al Ciudadano son los funcionarios y contratistas de INDEPORTES CAUCA.

6. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

A continuación, se detallan los conceptos fundamentales para entender el Manual de Atención al Ciudadano:

- Ciudadano: Persona destinataria de bienes y servicios, de derechos políticos y sociales.
- Denuncia: Mecanismo judicial respecto a la presunta comisión de un hecho delictuoso.
- Derecho de Petición: Derecho constitucionalmente reconocido a todas las personas para formular solicitudes ante entidades públicas o privadas y a obtener de ellas respuesta en los términos legalmente establecidos.
- Desistimiento tácito: De conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, que se aplica cuando el peticionario no completa una gestión necesaria, se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual. Vencidos los términos establecidos, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la entidad podrá decretar el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales. Finalmente, si al momento de adelantarse el direccionamiento por parte de la dependencia encargada del reparto de los trámites, se establece que no es posible determinar la competencia del procedimiento por cuanto la petición es ambigua, se procederá de inmediato a solicitar al peticionario la ampliación de la información.
- Derecho de petición especial para situaciones de riesgo para la vida: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor término.



	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 6 de 23

- Derecho de Habeas Data: Es aquel que tiene toda persona de conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ella en archivos y bancos de datos de naturaleza pública o privada.
- Petición: Expresión de conformidad o no con los servicios ofrecidos por la entidad. También es entendida como expresión de solicitud de información que una persona requiera.
- Peticiones incompletas: En atención a lo dispuesto en el artículo 17 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo necesaria para adoptar una decisión de fondo, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes; por lo anterior es de advertir que realizar la solicitud de información adicional o documentos al peticionario, es competencia del área o dependencia a quien le corresponda dar respuesta de fondo. De acuerdo con esto, a partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición
- Queja: Medio a través del cual un usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad, bien sea con sus servicios o con los funcionarios de la entidad.
- Reclamo: Solicitud presentada por un usuario con el fin de que se revise una actuación administrativa con la cual no está conforme para que sea mejorada.
- Respuesta de Fondo: Se refiere a que la solución entregada al solicitante deba encontrarse libre de evasivas o premisas ininteligibles que desorienten el propósito esencial de la solicitud, esta repuesta exige que se exprese con claridad para dar la contestación definitiva.
- Respuesta Oportuna: La solución entregada al solicitante debe darse dentro de los plazos establecidos legalmente de acuerdo al tipo de petición o trámite que se realiza.
- Servicio: Conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para aumentar la satisfacción del usuario.
- Solicitud de acceso a la Información pública: Es toda petición sobre la información que Indeportes genere, obtenga, adquiera, procese o controle y que tiene como característica ser general y que pueda ser entregada a cualquier ciudadano.
- Trámite: Pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley.
- Usuario: Persona que habitualmente utiliza un servicio.

7. DESARROLLO

7.1. Aspectos Generales

La calidad del Servicio al Ciudadano, es el insumo fundamental que permite la toma de decisiones para la mejora continua. La definición de protocolos en la prestación del servicio en Indeportes Cauca, se convierte en un medio que permite contribuir a la mejora del servicio al ciudadano, buscando generar mayor confianza y satisfacción al mismo.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 7 de 23

7.2. Plataforma Estratégica.

Misión: Será la misión del Instituto Departamental de Deporte y Recreación contribuir al desarrollo social y humano del departamento del Cauca generando mejores condiciones de bienestar a través del fomento de la cultura física y deportiva como disciplina fundamental en la formación y enriquecimiento de las personas y aprovechamiento del tiempo libre. Ordenanza 057 de 2020

Visión: Ser a 2032 un Instituto incluyente, y reconocido por sus altos logros deportivos a nivel departamental, nacional e internacional, fomentando las buenas prácticas deportivas y recreativas con responsabilidad, disciplina e innovación deportiva, en beneficio de la población Caucana». (Aprobada en agosto 12 de 2021, Por Comité de Gestión y Desempeño de Indeportes Cauca.

Código de Integridad: Los valores de la Indeportes Cauca., son las formas de ser y de actuar de los servidores públicos y colaboradores, los cuales se consideran altamente deseables como atributos o cualidades suyas, por cuanto posibilitan la aplicación de los principios éticos y el cabal cumplimiento de los mandatos constitucionales y legales en su desempeño laboral.



Los valores

1. **Honestidad:** Actuar siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo los deberes con transparencia y rectitud, favoreciendo el interés general
2. **Respeto:** Reconocimiento, valor y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia o cualquier otra condición.
3. **Compromiso:** Consciencia de la importancia del rol como servidor público y disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que se comparten las labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. **Diligencia:** Cumplimiento de los deberes, funciones y responsabilidades asignadas de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
5. **Justicia:** Actuar con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
6. **Amabilidad:** Mantengo una actitud personal y positiva hacia los demás interactuando de la mejor manera, con actitud de servicio, atendida como la disposición de escuchar al otro, de ponerse en su lugar.
7. **Austeridad:** uso adecuado y eficiente de los recursos públicos con el fin de evitar su uso excesivo, enmarcado en el control del gasto público.

7.3. Enfoque al Ciudadano.

7.3.1. Principios orientadores en los procesos relacionados con la recepción y el trámite de peticiones, quejas, reclamos y consultas:

En el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y consultas, los servidores públicos de Indeportes Cauca, deben acogerse a los principios de transparencia, economía

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 8 de 23

procesal, responsabilidad, celeridad, eficacia, imparcialidad, publicidad y contradicción, conforme a lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) y el artículo 209 de la Constitución Política, así como en los principios generales de la gestión pública establecidos en la Ley 489 de 1998.

7.3.2. Concepto de Ciudadano:

Es toda persona natural que, en ejercicio de sus derechos y deberes constitucionales y legales, interactúa con Indeportes Cauca, mediante la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias. El ciudadano, en este contexto, puede ser:

- Usuario que requiere la atención del Instituto.
- Persona que solicita información, orientación o acompañamiento en la solución de sus necesidades.
- Interesado en los servicios que ofrece el Instituto.
- Aliado en la mejora de los servicios institucionales, aportando experiencias, necesidades y propuestas.
- Destinatario final de la gestión y servicios que presta Indeportes Cauca.

Este concepto es asimilable a los términos consumidor, usuario o beneficiario, en concordancia con la Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, que define como consumidor a toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiere, disfrute o utilice un producto o servicio para la satisfacción de una necesidad propia, sin que esté intrínsecamente ligada a su actividad económica.



Asimismo, el Programa de Renovación de la Administración Pública (PRAP) reconoce que el concepto de ciudadano no se limita al ejercicio de derechos políticos, sino que abarca a toda persona humana como razón de ser de las acciones del Estado, otorgando primacía a la satisfacción de sus necesidades y a la garantía de sus derechos fundamentales.

7.3.3. Derechos y deberes del Ciudadano:

(En concordancia con la Constitución Política, Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1755 de 2015 – Derecho de Petición, Ley 1480 de 2011 – Estatuto del Consumidor, y demás normas aplicables).

Derechos:



1. Recibir atención si se ha ingresado a las instalaciones de la Instituto dentro del horario establecido para atención y divulgado debidamente (art. 8 y 14, Ley 1437 de 2011).
2. Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus formas: verbales, escritas o por cualquier medio idóneo, sin necesidad de apoderado (art. 5 y 16, Ley 1755 de 2015).
3. Solicitar información y orientación sobre temas propios de las funciones constitucionales y legales de la entidad, y recibir información veraz, clara y completa (art. 23, Constitución Política; art. 13, Ley 1755 de 2015).
4. Conocer el estado de cualquier actuación y obtener copias a su costa, salvo reserva legal (art. 14, Ley 1755 de 2015).

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 9 de 23

5. Ser escuchado por los servidores de la entidad para exponer inquietudes o solicitudes, conforme a los procedimientos establecidos (art. 7, Ley 1437 de 2011).
6. No ser discriminado por motivos de sexo, edad, religión, creencias, postura política, orientación sexual, nivel económico o cultural, o cualquier otra condición (art. 13, Constitución Política; Ley 1482 de 2011 – Antidiscriminación).
7. Recibir atención preferencial si se encuentra en situación de discapacidad, es niño, niña o adolescente, adulto mayor, mujer gestante o lactante, o persona en estado de indefensión (art. 13, Constitución; art. 5, Ley 1755 de 2015; Ley 1618 de 2013).
8. Identificación de los servidores públicos que tramitan sus requerimientos (art. 8, Ley 1437 de 2011).
9. Solicitar información pública que repose en los archivos de la entidad, salvo reserva legal (art. 24, Ley 1755 de 2015; Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia).
10. Recibir trato respetuoso y amable, y obtener información veraz sobre su solicitud, incluso si no es la respuesta esperada (art. 7, Ley 1437 de 2011).
11. Obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los plazos legales (arts. 14, 15, 16 y 19, Ley 1755 de 2015).
12. Exigir el cumplimiento de las obligaciones de los servidores públicos y presentar quejas, reclamos, sugerencias o reconocimientos usando los canales dispuestos (art. 5, Ley 1755 de 2015; Ley 1474 de 2011 – Estatuto Anticorrupción).
13. Formular alegaciones y aportar pruebas dentro de actuaciones administrativas en las que tenga interés, las cuales deberán ser valoradas conforme a la ley (arts. 37 y 38, Ley 1437 de 2011).
14. Confidencialidad de sus datos personales, con las limitaciones legales (Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales).
15. Acceder a espacios adecuados para su atención y utilizar los servicios sanitarios dispuestos por la entidad (art. 8, Ley 1437 de 2011 – principios de dignidad y servicio al ciudadano).

Deberes del Ciudadano:

1. Cumplir la Constitución y la ley, respetando el ordenamiento jurídico colombiano (art. 95, Constitución Política).
2. Actuar con buena fe en todas las interacciones con la administración pública (art. 83, Constitución Política; art. 3, Ley 1437 de 2011).
3. Abstenerse de realizar maniobras dilatorias que afecten la atención o trámite de sus solicitudes (art. 37, Ley 1437 de 2011).
4. No aportar información falsa y presentar la documentación que sea requerida de manera veraz y completa (art. 83, Constitución; art. 38, Ley 1437 de 2011; art. 11, Ley 1755 de 2015).
5. Evitar denuncias temerarias, actuando con responsabilidad y soportando sus afirmaciones con elementos de prueba (art. 38, Ley 1437 de 2011).
6. Ejercer con responsabilidad los derechos amparados por la ley, absteniéndose de presentar solicitudes improcedentes o abusivas (art. 37, Ley 1437 de 2011).
7. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la entidad y un comportamiento adecuado durante la atención (art. 95, Constitución; arts. 4 y 27, Ley 1801 de 2016).
8. Cuidar los bienes, instalaciones y espacios físicos dispuestos por Indeportes para la atención ciudadana (art. 95, Constitución; art. 27, Ley 1801 de 2016).
9. Abstenerse de utilizar el celular durante la atención si interfiere con el servicio o la comunicación efectiva (art. 27, Ley 1801 de 2016 – Comportamientos que afectan la convivencia en lugares abiertos al público).

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 10 de 23



10. No fumar en las instalaciones de la entidad, en cumplimiento de las normas de salud pública (Ley 1335 de 2009 – Ley Antitabaco).

7.3.4. Atributos de un Bien Servicio.

La percepción que los ciudadanos que tienen de Indeportes, se forma a partir de la calidad del servicio e información que reciben, lo cual influye directamente en la confianza y en la manera como interactúan con la entidad.

Para garantizar una atención de calidad en la gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), se deben cumplir los siguientes atributos:

1. Participación activa del personal: El compromiso de los servidores públicos y de los contratistas que ejerzan funciones públicas; es esencial para lograr los objetivos institucionales. Todas las actuaciones deben estar fundamentadas en el buen servicio a la comunidad.
2. Respuesta diligente: Brindar respuestas oportunas, efectivas y respetuosas genera una impresión positiva en el ciudadano y refleja el profesionalismo y la cultura institucional del Instituto
3. Enfoque al ciudadano: La razón de ser de Indeportes es prestar un servicio que satisfaga las necesidades de los ciudadanos. Es fundamental que los servidores comprendan las expectativas actuales y futuras de los usuarios, y actúen para cumplirlas e incluso superarlas.
4. Facilidad de acceso: Garantizar un entorno adecuado para la atención, con buena organización, iluminación, y espacios adecuados que proyecten la imagen institucional de la Indeportes Cauca.
5. Oportunidad y calidad en la información: La información debe entregarse en el momento oportuno, dentro de los plazos legales y que asegure claridad, exactitud y pertinencia en cada respuesta.
6. Disponibilidad para la atención: Atender a los ciudadanos con disposición, sin interrupciones injustificadas, y con la voluntad de resolver sus inquietudes.
7. Sinceridad y precisión: Informar con veracidad sobre el estado real de una solicitud y orientar adecuadamente al ciudadano, evitando generar falsas expectativas.
8. Responsabilidad: Cumplir con las normas internas establecidas para ubicar, orientar y brindar información a los ciudadanos, asegurando que el personal esté capacitado y actualizado.
9. Solidaridad: Hacer sentir al ciudadano que su caso es importante y que la entidad lo atenderá de la mejor forma posible.
10. Puntualidad y oportunidad: Cumplir con el horario laboral y brindar atención en el momento y tiempo establecidos, evitando demoras innecesarias.
11. Efectividad y agilidad: Garantizar que la atención sea ágil, precisa y coherente con el motivo de la solicitud, proporcionando respuestas claras y útiles.
12. Dignidad: Tratar al ciudadano con respeto y consideración, independientemente de su condición social, económica o política.
13. Amabilidad: Prestar el servicio con cordialidad, cortesía y empatía, reconociendo la importancia de la situación que motiva la visita del ciudadano.
14. Confiabilidad: Generar confianza desde el primer contacto, proyectando seguridad y credibilidad institucional.
15. Presentación personal: Mantener una presentación adecuada al cargo, y cuidar la imagen corporativa de Indeportes.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 11 de 23

7.4. Tipos de peticiones, plazos, atención prioritaria, coordinación de respuestas y respuesta de fondo:



Conforme a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia, sin que sea necesario invocarlo expresamente.

Mediante este derecho, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y obtener copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos, así como interponer recursos.

De conformidad con las funciones constitucionales, legales y reglamentarias de Indeportes Cauca, las modalidades de peticiones que se pueden presentar ante la entidad son las siguientes:

Peticiones Particulares:

MODALIDAD	DEFINICIÓN	PLAZO MÁXIMO DE RESPUESTA
Petición de interés general	Solicitud presentada por una o varias personas sobre asuntos que afectan a una comunidad o grupo.	15 días
Petición de interés particular	Solicitud que busca resolver una situación específica de un ciudadano frente a sus derechos o intereses.	15 días
Petición de información	Solicitud para acceder a información pública que repose en la entidad, salvo reserva legal.	10 días
Consulta	Solicitud de orientación o concepto no vinculante sobre asuntos relacionados con las competencias de la entidad.	30 días
Queja	Manifestación de inconformidad frente a la conducta o actuación de un servidor público en ejercicio de sus funciones.	15 días
Reclamo	Solicitud para corregir, enmendar o mejorar un servicio o trámite prestado por la entidad.	15 días
Sugerencia	Propuesta formulada para mejorar el funcionamiento, los servicios o la gestión de la entidad.	15 días
Denuncia	Comunicación mediante la cual se informa sobre hechos presuntamente irregulares o contrarios a la ley para su investigación.	15 días
Felicitaciones / Reconocimiento positivo	Manifestación de satisfacción por parte de una persona frente a un hecho favorable relacionado con la prestación del servicio.	15 días
Recurso de reposición	Solicitud para que la autoridad que profirió un acto administrativo lo revoque o modifique.	2 meses
Petición prioritaria para el reconocimiento de derechos fundamentales	Solicitud para la protección o reconocimiento de un derecho fundamental, cuando su resolución evite un perjuicio irremediable, previo sustento del riesgo y titularidad.	5 días
Petición de periodistas para el ejercicio de su actividad	Solicitud de información presentada por periodistas para el ejercicio de su labor informativa, previa acreditación.	8 días
Peticiones prioritarias de niños, niñas y adolescentes	Solicitudes, quejas o reclamos que presenten directamente menores de edad, relacionados con su interés superior, bienestar, protección especial o derechos como consumidores.	8 días

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 12 de 23

Importante a tener en cuenta

- Los términos se cuentan desde el día siguiente a la radicación.
- Si se requiere información adicional del solicitante, los plazos se suspenden hasta recibirla (Art. 17 Ley 1755 de 2015).

Peticiones de entidades o autoridades públicas.



Modalidad	Definición	Plazo Máximo de Respuesta (días hábiles)
Petición entre autoridades	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes que se formulan entre autoridades para requerir información, documentos o el cumplimiento de una función propia de la entidad. Incluye invitaciones y citaciones a comités, subcomités, consejos y mesas de trabajo convocadas por entidades o autoridades públicas. • No incluye invitaciones a eventos conmemorativos o protocolarios. 	10 días
Solicitud de informes por los congresistas	<ul style="list-style-type: none"> • Informes requeridos por Senadores y Representantes a la Cámara, en ejercicio del control que les corresponde adelantar al Congreso. 	5 días
Solicitud de informes por los concejales	<ul style="list-style-type: none"> • Informes requeridos por los concejales, en ejercicio del control que les corresponde adelantar al Concejo Municipal. 	10 días
Solicitud de organismos de control y entidades jurisdiccionales	<ul style="list-style-type: none"> • Solicitudes realizadas por órganos de control, inspección y vigilancia del Estado como la Procuraduría General de la Nación, la Defensoría del Pueblo, la Contraloría General o municipal y las Superintendencias, las Altas Cortes, Tribunales y Jueces de la República. Deben atenderse en el plazo otorgado en la solicitud o, en su defecto, dentro de los 10 días siguientes. 	Plazo otorgado en la solicitud o máximo 10 días

La Indeportes Cauca. dará atención prioritaria, inmediata y preferencial a las siguientes solicitudes, conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y demás normas aplicables:

- Peticiones orientadas a obtener la protección de un derecho fundamental, cuando exista riesgo de un perjuicio irremediable.
- Peticiones relacionadas con la protección de derechos colectivos.
- Solicitudes de personas cuyos derechos se encuentren vulnerados o en riesgo de vulneración.
- Peticiones de acompañamiento encaminadas a garantizar la no vulneración de derechos fundamentales.

Coordinación de respuestas

Cuando una petición requiera la intervención de diferentes dependencias, áreas o procesos de Indeportes, se emitirá una única respuesta integral que incluya todos los aportes necesarios para atender de manera completa la solicitud.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 13 de 23

El funcionario o contratista que reciba inicialmente la petición será responsable de radicar la solicitud con la persona encargada) para que esta sea:

1. Remitirla al personal competente para que aporten la información correspondiente.
2. El personal competente deberá consolidar los insumos recibidos.
3. El personal competente deberá abordar el proyecto de respuesta final, el cual deberá contener de forma articulada todos los elementos necesarios para dar cierre a la petición.

Respuesta de fondo

En Indeportes Cauca, las respuestas emitidas a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Denuncias (PQRSD) deben cumplir criterios de calidad que garanticen al ciudadano una comunicación clara, precisa y adecuada, libre de evasivas, ambigüedades o premisas ininteligibles que puedan desorientar el propósito de la solicitud.

El lenguaje utilizado deberá ser comprensible, respetuoso y ajustado a la normatividad vigente, permitiendo que el ciudadano entienda de manera íntegra el contenido y alcance de la respuesta.

La respuesta no implica aceptación automática de lo solicitado; sin embargo, debe atender el fondo del requerimiento o, en su defecto, informar de forma detallada las etapas, medios, términos o procesos que se deben surtir para obtener una decisión definitiva.

De acuerdo con la Ley 1755 de 2015 (por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición) y la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la respuesta no se limita a una comunicación escrita, ni puede consistir únicamente en manifestar que la solicitud “se encuentra en trámite”.

Para que la respuesta sea considerada idónea, deberá reunir las siguientes características:

- **Clara:** Utiliza un lenguaje sencillo y sin tecnicismos innecesarios.
- **Precisa:** Contiene información concreta, directamente relacionada con el requerimiento.
- **Adecuada:** Atiende el fondo del asunto y se ajusta a la normatividad aplicable.



7.5. Protocolos para la atención a los ciudadanos y usuarios

En Indeportes Cauca, todo servidor público deberá cumplir con los protocolos de atención establecidos, garantizando que la prestación del servicio se realice con respeto, amabilidad, eficiencia y conforme a la normatividad vigente, en especial lo dispuesto en la Ley 755 de 2015 sobre el derecho fundamental de petición y la Ley 1437 de 2011 en materia de atención y servicio a la ciudadanía.

Estos protocolos deben observarse en todas las interacciones con los ciudadanos, ya sea de forma presencial, telefónica, virtual o escrita, y contemplan tres etapas básicas:

1. Apertura:

Inicia con un saludo cordial, generando un ambiente de confianza y apertura hacia el ciudadano. El objetivo es ofrecer una bienvenida que refleje el compromiso institucional de

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 14 de 23

servicio y garantizar que el usuario perciba una actitud de disposición y respeto por parte del servidor público.

2. Análisis y Comprensión:

Escuchar y observar de manera atenta, mostrando interés genuino en la solicitud, queja, reclamo, sugerencia o denuncia presentada. El servidor público debe identificar los aspectos esenciales del diálogo, formular preguntas aclaratorias si es necesario y mantener una posición neutral y objetiva para comprender plenamente la situación.

3. Intervención y Solución:

Ejecutar las acciones necesarias para atender el requerimiento, ya sea brindando la información solicitada, orientando sobre el procedimiento a seguir o adoptando medidas para resolver la necesidad planteada.

La atención debe concluir con la entrega de información clara, precisa y adecuada, asegurando que el ciudadano comprenda la respuesta y los pasos a seguir, si aplica.

7.5.1. Protocolo de atención personal.

En Indeportes Cauca., se garantizará que toda persona que se acerque a la entidad reciba un trato amable, digno y con la calidad que merece. Este compromiso aplica desde el primer contacto con el ciudadano, ya sea con el personal de recepción o secretaría, hasta la atención brindada por el servidor público competente para resolver su solicitud.



Canal Presencial

La atención presencial se prestará en las oficinas de Indeportes Cauca, donde se podrán radicar peticiones de manera escrita o verbal, de conformidad con lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo – Ley 1437 de 2011.

Pautas para la recepción presencial de PQRSD:

1. Radicación de solicitudes

- Las peticiones podrán radicarse presencialmente ya sea de manera escrita o verbal, en las oficinas de Indeportes Cauca, Calle 5 No 9 – 10, Centro
- Si la petición no se acompaña de los documentos o informaciones requeridos por la ley, en el acto de recibo se informará al peticionario cuáles son los faltantes.
- Si el ciudadano insiste en radicarla sin los documentos completos, se procederá con la radicación dejando constancia expresa de los requisitos o documentos faltantes.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 15 de 23

2. Peticiones verbales

Cuando la petición sea presentada de forma verbal, el funcionario o contratista encargado de la recepción deberá diligenciar el documento con el asunto PQRSD, que se radicará de manera inmediata.

El formato deberá contener, como mínimo, la siguiente información:

- Fecha de recibido, día, mes, año.
- Número de radicado o consecutivo asignado.
- Tipo de PQRSD
- Asunto.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y, si aplica, de su representante o apoderado, con número de documento de identidad y dirección física o electrónica para notificaciones.
- Razones en las que se fundamenta la petición (la no presentación de estas razones no impedirá su radicación, según parágrafo 2° del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1° de la Ley 1755 de 2015).
- Relación de los documentos anexos.
- Identificación del funcionario responsable de la recepción y radicación.

3. Constancia de presentación



Si el ciudadano que formula una petición verbal solicita constancia de su presentación, el funcionario deberá expedirla en forma breve y clara, de acuerdo con la normativa vigente o entregar una copia de su petición con número de radicado y fecha.

Factores importantes en la atención presencial:

En Indeportes Cauca, la atención presencial debe garantizar un trato respetuoso, eficiente y profesional hacia la ciudadanía. La forma en que el servidor público se comunica, se presenta y organiza su espacio de trabajo influye directamente en la percepción que el ciudadano tiene de la institución y en la confianza hacia sus servicios.

La voz: La modulación debe adaptarse a cada situación, procurando un tono amable y profesional. La vocalización debe ser clara y pausada, de modo que el mensaje sea comprensible y permita al ciudadano entender con precisión la información que se le entrega.

El aspecto: La presentación personal refleja la imagen institucional de Indeportes, El servidor público debe portar de manera visible su carné institucional y mantener una presentación acorde con el protocolo institucional, transmitiendo orden, respeto y profesionalismo.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 16 de 23

Expresividad en el rostro: El rostro es, generalmente, el primer punto de contacto visual con el ciudadano. Por ello, es fundamental mantener una expresión que transmita interés, disposición de escucha y seguridad en la información que se entrega. El contacto visual adecuado refuerza la confianza y la empatía durante la interacción.

La postura: La postura corporal debe proyectar apertura y cordialidad, evitando rigidez o gestos que transmitan incomodidad. Mantener la espalda recta, cuello y hombros relajados facilita una comunicación efectiva y genera un ambiente de atención amable y cercana.

El puesto de trabajo: El estado del puesto de trabajo tiene un impacto inmediato en la percepción ciudadana. Un espacio limpio, ordenado y libre de elementos ajenos a la labor proyecta planeación y profesionalismo. El servidor público deberá:

- Verificar antes de iniciar la jornada que se cuenten con todos los elementos necesarios para la atención (documentos, formatos, folletos informativos, computador, impresora, cosedora, ganchos, esferos, entre otros).
- Mantener el orden y aseo del puesto de trabajo, guardando en un lugar no visible los elementos personales o que afecten su estética.
- Evitar elementos distractores como radios, audífonos, revistas, juegos, afiches o letreros que contaminen visualmente el espacio.
- Mantener un volumen moderado en los aparatos telefónicos y dispositivos móviles.
- Realizar los descansos y el consumo de alimentos y bebidas fuera del puesto de trabajo.
- Archivar y organizar la documentación, evitando la acumulación de papeles y facilitando el acceso a la información.

Responsabilidades del Personal de Atención a los Ciudadanos:



El compromiso con la ciudadanía en Indeportes Cauca, se extiende a todo el personal que interviene en los procesos de atención, desde la persona que recibe al ciudadano hasta quien lo despide.

El objetivo es que cada visitante se sienta bien atendido durante su permanencia en la entidad, garantizando un servicio respetuoso, eficiente y conforme a la normatividad vigente, en especial la Ley 1755 de 2015 y la Ley 1437 de 2011.

Servidores públicos o particulares que ejercen funciones públicas de atención inicial al usuario

A los servidores públicos y contratistas encargados de la atención directa les corresponde:

1. Saludar al ciudadano con una sonrisa, haciendo contacto visual y manifestando disposición de servicio. Ejemplos: “Buenos días/tardes”, “Bienvenido/a”, “Mi nombre es [nombre], ¿en qué le puedo servir?”.
2. Preguntar el nombre del ciudadano y utilizarlo durante la conversación, anteponiendo “Señor” o “Señora”.
3. Dedicar atención exclusiva al ciudadano, escuchando activamente su requerimiento.
4. Confirmar la comprensión de la solicitud con frases como: “Entiendo que usted requiere...”.
5. Responder de manera clara y precisa, utilizando información oficial del Instituto que indique requisitos, procedimientos y canales para el trámite o servicio.
6. Cuando el ciudadano quiera presentar una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia (PQRSD), informarle las opciones disponibles:

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 17 de 23

- Diligenciar el formato físico en el módulo de atención o en el buzón de sugerencias.
 - Radicar la solicitud presencialmente en la recepción.
7. Verificar que el ciudadano cuente con los documentos requeridos para su trámite.
 8. En caso de faltar documentos, indicarle claramente cuáles son e invitarlo a regresar cuando los tenga completos. Si es posible obtener el documento en el módulo de atención, ofrecer esa alternativa.
 9. Si la solicitud no puede resolverse de inmediato, explicar el motivo de la demora, indicar la fecha estimada de respuesta y el medio por el cual se notificará, asegurando el seguimiento para evitar que el ciudadano deba regresar innecesariamente.
 10. Si debe ausentarse del puesto para realizar una gestión, informar el motivo y el tiempo estimado de espera. Al regresar, agradecer la espera.
 11. Cuando la solicitud no pueda ser resuelta por Indeportes, orientar al ciudadano sobre la ruta o entidad competente.
 12. Retroalimentar al ciudadano sobre los pasos a seguir cuando queden gestiones pendientes. Preguntar: “¿Hay algo más en lo que pueda servirle?”.
 13. Despedirse con amabilidad, usando el nombre del ciudadano y anteponiendo “Señor” o “Señora”.
 14. Revisar los compromisos adquiridos durante la atención y hacer seguimiento oportuno.

7.5.2. Protocolos para Canales virtuales

Asesoría vía telefónica.

La Indeportes Cauca. dispone del servicio de asesoría en línea desde el número 6028323926 como canal oficial para que la ciudadanía obtenga información clara y oportuna sobre trámites, servicios, campañas, planes, programas y eventos desarrollados por el Instituto, así como para orientar sobre la presentación de peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias.



Este canal se regirá por los siguientes lineamientos:

1. Preparación previa

- Verificar el estado de los equipos antes de iniciar el servicio (computador, acceso a internet y credenciales de acceso).
- Tener a disposición el material institucional de apoyo necesario para responder a los usuarios.
- Iniciar la atención como mínimo cinco (5) minutos antes del horario establecido, evitando demoras injustificadas.

2. Inicio de la interacción

- Saludar cordialmente, por ejemplo:
“Buenos días/tardes, bienvenido(a) al chat institucional de Indeportes Cauca. sobre [tema].
¿En qué le puedo ayudar?”
- Atender las consultas en estricto orden de llegada.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 18 de 23

3. Desarrollo de la atención

- Analizar el contenido de la solicitud y verificar si puede ser atendida por este medio.
- En caso de que el requerimiento no pueda gestionarse vía chat por su complejidad o naturaleza, informar al usuario con cortesía: “Le ofrezco disculpas, pero su solicitud no procede por este medio. Lo invitamos a presentarla de manera presencial o a través de nuestros otros canales oficiales.”
- Si la solicitud no es clara, solicitar amablemente mayor precisión: “¿Podría indicarme con más detalle su solicitud?” o “¿Me puede facilitar algún dato adicional?”
- Confirmar la comprensión de la solicitud repitiendo con sus propias palabras lo expresado por el usuario y solicitando validación.

4. Comunicación efectiva

- Cuidar la ortografía y redacción, evitando errores que afecten la imagen institucional.
- Usar frases cortas y claras para facilitar la comprensión.
- Evitar el uso de mayúsculas sostenidas, emoticones o símbolos no institucionales.
- Dividir las respuestas extensas en párrafos o bloques para su fácil lectura.
- Mantener un tiempo de respuesta ágil; no dejar lapsos prolongados sin comunicación para evitar que el usuario piense que perdió conexión.

5. Casos especiales



- Si la respuesta requiere mayor tiempo de elaboración, indicar al usuario: “Para responder su inquietud, necesitamos tiempo adicional. Si está de acuerdo, le enviaremos la respuesta completa por correo electrónico u otro medio que usted indique.”
- Si la comunicación se interrumpe, preparar la respuesta y enviarla posteriormente a la dirección o contacto suministrado.

6. Cierre de la interacción

- Confirmar que el usuario ha entendido la respuesta.
- Despedirse cordialmente y agradecer el uso del servicio.
- Si el usuario no responde en un tiempo prudencial, enviar la última respuesta disponible e invitarlo a comunicarse nuevamente.

Este procedimiento se ajusta a lo dispuesto por la Ley 1755 de 2015 (derecho fundamental de petición), el Decreto 1166 de 2016 (uso de medios electrónicos en la atención ciudadana) y la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en lo relacionado con la atención y orientación al ciudadano.

Redes Sociales: El servicio al ciudadano en las redes sociales, a diferencia de los otros canales, no empieza con un evento tan específico —e individual— como una llamada entrante o un turno de atención, por tanto, debe monitorear los comentarios, las preguntas y, en general, los mensajes periódicamente.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 19 de 23

La gestión de comunicaciones en redes sociales de Gobierno en Línea contiene herramientas para saber cómo gestionar mensajes en las redes sociales (Facebook, YouTube, Instagram, entre otras). Es necesario aclarar, que las redes sociales de Indeportes Cauca., son las siguientes:



<https://www.facebook.com/IndeportesCauca/>
<https://x.com/indeportescauca>
<https://www.instagram.com/indeportescauca/>
<https://www.youtube.com/@indeportescauca4390>

Página Web: Indeportes cuenta con una página <https://www.indeportescauca.gov.co/>, y en esta se encuentra un lugar para realizar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRDS) https://grandtek.cloud/xpert_indeportes/pqrs.php

Correo Electrónico: Para dar respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y/o felicitaciones que ingresan por este canal, archivo@indeportescauca.gov.co es estrictamente necesario proyectar el oficio de respuesta, y vincularlo al formato de relación de PQRSD recibidas.

Al momento de redactar el correo electrónico, tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- Definir el tema del mensaje con claridad y brevedad en el campo “Asunto”.
- En el campo “Para” designar al destinatario principal. Ésta es la persona a quien se le envía el correo electrónico.
- En el campo “CC” (con copia) seleccionar a las personas que deben estar informadas sobre la comunicación.
- Al responder un mensaje verificar si es necesario que todos a quienes se envió copia del mismo necesitan conocer la respuesta. En algunas ocasiones se envía copia a muchas personas con el fin de que sepan que “yo sí contesté”, lo cual genera que se ocupe innecesariamente la capacidad de los buzones de correo electrónico de otros miembros de la entidad.
- Empezar la comunicación con una frase como “Según su solicitud de fecha..., relacionada con...” o “En respuesta a su solicitud de fecha..., relacionada con...”.
- Escribir siempre en un tono impersonal.
- Ser conciso. Leer un correo electrónico cuesta más trabajo que una carta en papel, los mensajes de correo electrónico muy largos pueden volverse difíciles de entender.
- Redactar oraciones cortas y precisas. Si el mensaje es largo, dividirlo en varios párrafos para que sea más fácil de leer. Un texto preciso, bien estructurado, ayuda a evitar malentendidos o confusiones.
- No use mayúsculas sostenidas, negrillas ni signos de pregunta y admiración si no son estrictamente necesarios.
- Si se debe adjuntar documentos al mensaje, considerar quiénes son los destinatarios
- Guardar el archivo en un formato que la mayoría puedan leer. Además, conviene estar atento al tamaño del adjunto pues un archivo muy pesado podría ser bloqueado por el servidor de correo electrónico del destinatario.
- El servidor público debe asegurarse de que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el usuario lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 20 de 23

necesitarlo. Esto puede incluir: cargo, teléfono, correo electrónico, nombre y dirección web de la entidad.

- Revisar de manera completa el mensaje antes de hacer clic en “Enviar”. Con esto se evitará cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad en quien recibe el correo electrónico

7.5.3. Protocolo de Atención por Correspondencia

- Cuando la solicitud se ingresa se realiza la clasificación.
- Se le da ingreso en el formato despuesto para este fin y/o en el libro de radicación.
- Se hace entrega al funcionario competente para el asunto.
- Cuando el funcionario emite su respuesta, debe informar para proceder a su cierre.

7.5.4. Protocolo para la atención preferente a personas con discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo y víctimas del conflicto armado.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), la Ley 1618 de 2013 (garantía de los derechos de las personas con discapacidad), la Ley 1251 de 2008 (protección al adulto mayor) y demás disposiciones aplicables, la Indeportes Cauca. garantizará un trato preferente, digno y accesible a los ciudadanos que, por sus condiciones, requieran atención prioritaria.

El siguiente protocolo aplica para:

- Personas con movilidad reducida o cualquier tipo de discapacidad.
- Adultos mayores.
- Mujeres en estado de embarazo.
- Víctimas del conflicto armado.



Lineamientos para la atención:

1. Ubicación y comodidad:

- A las mujeres embarazadas, personas invidentes y adultos mayores se les asignará de inmediato un asiento cómodo mientras esperan la atención.
- En el caso de personas usuarias de silla de ruedas, se garantizará un espacio accesible, cómodo y seguro durante la atención. Si la solicitud requiere la atención de un servidor ubicado en el segundo piso, se deberá informar de manera inmediata para que la atención sea brindada en el primer piso, garantizando condiciones adecuadas de accesibilidad.

2. Atención inmediata:

- El servidor público deberá informar de manera inmediata al funcionario competente sobre la presencia del ciudadano con atención preferente, para que este se traslade al lugar y brinde el servicio requerido sin dilaciones.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 21 de 23

3. Trato digno y respetuoso:

- Todo el personal deberá brindar un trato amable, empático y respetuoso, evitando cualquier forma de discriminación.
- Se deberá garantizar la comunicación efectiva, brindando apoyo o asistencia en caso de que la persona lo requiera.

Con este protocolo, Indeportes Cauca. reafirma su compromiso con la accesibilidad, la inclusión y la protección de los derechos de todos los ciudadanos.

7.5.5. Elementos comunes a todos los canales

Actitud de servicio:

Los servidores públicos de Indeportes Cauca. deben mantener una actitud de servicio basada en la disposición de escuchar al ciudadano, comprender su situación y entender sus necesidades y peticiones. No se trata únicamente de pensar en el ciudadano, sino de pensar como el ciudadano, reconociendo que cada persona tiene una visión y necesidades distintas que requieren un trato personalizado y respetuoso.

Atención a ciudadanos con dificultad para expresarse:



Cuando el ciudadano tenga dificultad para formular claramente su requerimiento, el servidor público deberá:

- Formular preguntas necesarias para precisar la solicitud, utilizando preguntas abiertas y/o cerradas.
- Usar preguntas abiertas para identificar necesidades, definir problemas y obtener información detallada.
- Usar preguntas cerradas para clarificar lo manifestado o confirmar un trámite o servicio solicitado.

Atención a personas alteradas:

En ocasiones, pueden llegar ciudadanos inconformes, confundidos o molestos, muchas veces debido a desinformación o situaciones ajenas a la gestión directa del Instituto. En estos casos, se recomienda:

- Mantener una actitud cordial, mirando al ciudadano a los ojos y evitando gestos, posturas o expresiones que transmitan agresividad. Adoptar una postura recta y relajada, evitando cruzar los brazos o realizar movimientos bruscos.
- Permitir que el ciudadano se exprese sin interrupciones, evitando discusiones y escuchando con atención.
- Evitar calificar su estado de ánimo o pedirle directamente que se calme.
- No asumir la queja como algo personal; recordar que la inconformidad está dirigida al servicio y no a la persona.
- Conservar en todo momento la cortesía, tolerancia, buenos modales y respeto.

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO		 Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL		
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 22 de 23

- Cuidar el tono de voz, ya que la forma de comunicar influye tanto como el contenido del mensaje.
- Utilizar frases empáticas como: “sí señor, entiendo su posición...”, “lo comprendo”, “qué pena”, “claro que sí”, que transmiten reconocimiento y comprensión.
- Ofrecer alternativas de solución viables, comprometiéndose únicamente con aquello que sea posible cumplir.
- En caso de presentarse de forma reiterada la misma situación con diferentes ciudadanos, informar al jefe inmediato para gestionar una solución de fondo.

Atención cuando la respuesta a la solicitud es negativa:

En los casos en que no sea posible acceder a la solicitud del ciudadano, el servidor público deberá:

1. Explicar con claridad y en lenguaje sencillo, evitando tecnicismos, los motivos que sustentan la imposibilidad de dar respuesta favorable.
2. Ofrecer alternativas que, aunque no correspondan exactamente a lo solicitado, permitan brindar una solución aceptable, demostrando al ciudadano que su petición es importante y que el compromiso institucional es prestar un servicio de calidad dentro de las limitaciones existentes.
3. Verificar la comprensión de la respuesta por parte del ciudadano, asegurándose de que entienda los motivos expuestos y los pasos a seguir, en caso de que apliquen.

Atención cuando la solicitud no pueda ser atendida de forma inmediata

Cuando no sea posible dar respuesta inmediata a la solicitud, el servidor público deberá:



1. Informar el plazo estimado de respuesta, indicando el número de días hábiles requeridos y el medio por el cual será notificado.
2. Finalizar el contacto de manera cordial, preguntando si puede colaborar en algún otro aspecto y, de ser pertinente, estrechando la mano del ciudadano como muestra de cortesía y respeto.

7.5.6. Medios para garantizar la efectividad de los derechos de la ciudadanía.

Indeportes Cauca, reitera su compromiso de brindar a la ciudadanía un trato digno, considerado y respetuoso, asegurando el acceso a canales de comunicación efectivos para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias.

Canales de atención disponibles:

- Horario de atención: lunes a viernes de 08:00am -11:00 m/2:00pm- 04:00 pm
- Dirección Sede 1 Administrativa: Calle 5 No 9 – 10 Popayán – Cauca – Colombia
- Dirección Sede 2 Gerencia, Sub-Técnica: Calle 3 # 8-58 Popayán – Cauca – Colombia
- Correo Electrónico: archivo@indeportescauca.gov.co
- Notificaciones judiciales: notificacionesjudiciales@indeportescauca.gov.co
- Teléfono Conmutador: (+57) 6028323926
- Línea de servicio a la ciudadanía/usuario: (+57) 6028323926

	MANUAL DEL ATENCIÓN AL CIUDADANO			Gobernación del Cauca
	GESTIÓN DOCUMENTAL			
FECHA: 2026/05/22	CÓDIGO: A-GAF-GD-MAN-001	VERSIÓN: 02	PÁGINA: 23 de 23	

- Formulario de PQRs: Registrar PQRs
(https://grandtek.cloud/xpert_indeportes/pqrs.php)
- Código Postal: 190001

Se pueden presentar observaciones que contribuyan al fortalecimiento institucional, los ciudadanos pueden acercarse de forma presencial o registrar su PQRSD de manera virtual.
https://grandtek.cloud/xpert_indeportes/pqrs.php

8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Informes sobre tramites de PQRSD: desde la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces, se realizará seguimiento y evaluación a las PQRSD radicadas en el Instituto, se publicará de manera semestral en la página web institucional un informe sobre el estado de las PQRSD.

9. ANEXOS

- Política de Integridad
- Código de Integridad

10. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
02	2024/10/31	Elaboración del Manual de Atención al Ciudadano
01	2026/05/13	En su estructura y se adiciona el todo lo relacionado en el Ítem 7 y 8 .

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Aidé Dorado Contratista Gestión Documental		Giovanni Muñoz Rodríguez Subgerente Administrativo y Financiero		Comité de Gestión Institucional N° 2 del 20 de mayo del 2026	
Fecha	2026/05/13	Fecha	2026/05/13	Fecha	2026/05/20

Elaboró: Fabian Patiño M – Contratista Oficina de Planeación