

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO- IMDETY

ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO

ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS
GERENTE IMDETY

2026

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCIÓN	3
1.1	COMPONENTES QUE CONFORMAN EL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO	3
1.2	OBJETIVO	3
1.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS	3
1.3	ALCANCE	4
1.4	DEFINICIONES	4
1.5	MARCO NORMATIVO	5
1.6	CANALES DE ATENCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES	6

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

1. INTRODUCCIÓN

La Constitución Política de Colombia establece en el artículo 2 como uno de los fines esenciales del Estado el servicio a la comunidad. Para dar cumplimiento a este mandato Constitucional, las entidades de la Administración Pública Nacional deben poner a disposición los instrumentos, canales y recursos necesarios para interactuar con la ciudadanía y satisfacer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones bajo principios de racionalidad, eficiencia, eficacia, oportunidad y transparencia, garantizando el goce efectivo de sus derechos. Y a su vez, propender por el respeto a la diversidad étnica y cultural del país, la atención especial preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, en especial, por la prestación de servicios que consideren las necesidades y condiciones específicas de sus beneficiarios. En este sentido, El Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo en su responsabilidad de fortalecer las capacidades de los servidores públicos para el desarrollo de la democratización de la gestión y el servicio al ciudadano, viene fortaleciendo el plan estratégico de servicio al ciudadano de la entidad, teniendo en cuenta los lineamientos establecidos en la Política de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano establecidos en el CONPES 3785.

1.1 COMPONENTES QUE CONFORMAN EL MODELO DE SERVICIO AL CIUDADANO

Teniendo en cuenta los anteriores propósitos y la necesidad de implementar y adoptar las estrategias a mejorar continuamente el servicio al ciudadano, a continuación se presenta el modelo que agrupa de manera integral, los componentes que conforman el modelo de servicio al ciudadano, teniendo en cuenta los elementos del modelo de gestión pública efectiva al servicio de los ciudadanos de la ventanilla hacia adentro y de la ventanilla hacia afuera, de la siguiente forma: 1. Direccionamiento estratégico. 2. Mejora de procesos y procedimientos 3. Cultura del servicio al Ciudadano 4. Mejoramiento de la infraestructura física y tecnológica 5. Medición de la calidad del servicio. 6. Información confiable.

1.2 OBJETIVO

Desarrollar y consolidar una estrategia de servicio al ciudadano en el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo - IMDERTY, que garantice una atención eficiente, transparente, accesible y respetuosa, fortaleciendo la confianza y satisfacción de los ciudadanos a través de canales de atención integrales y procesos optimizados, en cumplimiento de la normativa vigente y en concordancia con los principios de transparencia, legalidad y ética pública.

1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Propiciar el acercamiento del ciudadano al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo - IMDERTY, a través de una atención efectiva, eficiente y de calidad, con el fin de garantizar que el servicio que presta a los ciudadanos responda a sus necesidades y expectativas.
- Optimizar los canales de atención al ciudadano para asegurar un acceso ágil, oportuno y sencillo a los servicios y la información proporcionados por el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

- Establecer protocolos y procedimientos claros y eficientes que permitan mejorar la calidad en la atención de las solicitudes, peticiones, quejas, consultas y demás interacciones ciudadanas con la entidad.
- Fomentar una cultura organizacional orientada al servicio y la transparencia, promoviendo el compromiso de todos los funcionarios con los valores de honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia y transparencia en cada interacción con el ciudadano.

1.3 ALCANCE

Inicia con la recolección de la información, análisis y finaliza con la generación de informe para la toma de acciones pertinentes.

La Estrategia de Servicio al Ciudadano del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo IMDERTY, se basa en promover una interacción efectiva con los ciudadanos, en este marco, se gestionan consultas y se ofrecen orientaciones sobre los trámites y servicios ofertados por el IMDERTY, a través de diversos canales de comunicación, que incluyen atención presencial, telefónica, escrita y virtual.

El alcance de la presente estrategia contempla la capacitación continua a los diferentes grupos de valor en temas de interés públicos y la adopción de tecnologías para la optimización de la atención. También incluye el diseño de campañas informativas y de sensibilización para que los ciudadanos conozcan los servicios del Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo - IMDERTY, con el fin de asegurar una atención eficiente, eficaz, inclusiva y alineada con los valores de la entidad.

1.4 DEFINICIONES

Ciudadano: Es la persona que, por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personales e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

Caracterización: Es la utilización de mecanismos institucionales para clasificar y dar espacio a la diversificación a la comunidad del municipio que tomar algún servicio del instituto municipal de deporte y recreación de yumbo IMDERTY

Capacidad de respuesta: Es la utilización del tiempo mínimo adecuado o necesario a utilizar, para agilizar las respuestas, este es uno de los componentes de la calidad de los servicios.

Canales de atención: Son los medios y espacios de que valen los ciudadanos y servidores para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la administración pública y del Estado en general.

Atributos del Servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.

Atención al Ciudadano: Servicios prestados a todas las personas que requieran de orientación, acompañamiento del instituto municipal de deporte y recreación de yumbo IMDERTY, en la realización de los tramites o procedimientos administrativos.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, tanto verbal como física mostrando cordialidad e infraestructura del instituto municipal de deporte y recreación de yumbo IMDETY.

Actitud: Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.

Colaboradores: Para este documento, corresponde a la suma de servidores públicos y contratistas que prestan sus servicios en el instituto municipal de deporte y recreación de yumbo IMDETY.

1.5 MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia Artículo 02. Dentro de los fines esenciales del Estado se encuentra: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación.
- Decreto Ley 2150 de 1995. Por el cual se suprimen y reforman regulaciones, procedimientos o trámites innecesarios existentes en la administración pública.
- Ley 962 de 2005. Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- Ley 1581 de 2012. Establece principios y normas para la protección de los datos personales que las entidades públicas manejan, asegurando que la información proporcionada por los ciudadanos sea tratada de manera confidencial y responsable en los servicios de atención.
- Ley 1712 de 2014. 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.
- Ley 1755 de 2015. Por medio del cual la Presidencia de la República expide el decreto reglamentario único del sector Presidencia de la República, el cual abarca la implementación de políticas públicas.
- Ley 2052 de 2020. Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la rama ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones.
- Ley 2195 2022. Por el cual de adoptan medidas en materia transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1099 de 2017. Por la cual se establecen los procedimientos para autorización de trámites y el seguimiento a la política de racionalización de trámites.
- Resolución 225 de 2023. Por medio de la cual se reglamenta el procedimiento para la recepción y trámite de las peticiones misionales y administrativas presentadas ante la Contaduría General de la Nación y el acceso a la información pública.
- Decreto 1499 de 2017. Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG): Impulsa la modernización de la administración pública y el fortalecimiento de los procesos de gestión y atención al ciudadano en el marco del desarrollo institucional.

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

- Decreto 1122 de 2024. Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública.
- Documento CONPES 3785 de 2013. Política Nacional de Eficiencia Administrativa al Servicio del Ciudadano.

1.6 CANALES DE ATENCIÓN Y LINEAMIENTOS GENERALES

En la actualidad, el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo – IMDETY cuenta con diferentes canales de atención a través de los cuales, la ciudadanía puede obtener información acerca de los servicios, trámites, programas, proyectos y eventos que desarrolla la entidad y sobre otros temas de interés general.

Atención Presencial

El ciudadano puede acercarse al Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo ubicado en la dirección: Carrera 4 # 16 – 199 Barrio Fray Peña, para la ventanilla de radicación se disponen de los siguientes horarios de atención: de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm.

Otras sedes

Coliseo Carlos Alberto Bejarano Castillo

Carrera 6 con calle 6 Esquina Barrio Belcazar – Yumbo, Valle del Cauca

Teléfono:

333 2649496

Correo electrónico institucional:

La Entidad cuenta con un correo institucional ventanilla@imderty.gov.co, y atencionalusuario@imderty.gov.co el cual lo manejan los funcionarios encargados de la Ventanilla Única y atención al ciudadano, asignándole un número de radicado a la comunicación y/o petición que ingresa o sale de la entidad. Cada dependencia es responsable de la comunicación que le asigna la ventanilla única según el soporte recibido. El correo electrónico institucional no debe usarse para temas personales, ni para enviar cadenas o distribuir mensajes con contenidos que puedan afectar a la entidad.

PQRSDF

Existen tres canales de recepción de PQRSDF:

- Ventanilla única: consiste en la recepción de PQRSDF radicadas personalmente por el usuario en la ventanilla única de documentos.
- Buzón de PQRSDF: consiste en recepcionar la información que el ciudadano registra en el formato de PQRSDF, este se introduce en el buzón que se encuentra ubicado en la entrada de las instalaciones del IMDETY.
- Virtual: a través de la página institucional en el link: <https://www.imderty.gov.co/transparencia/servicios/pqrsd/>

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

Los datos personales de los peticionarios se tratarán conforme a la Política de Privacidad y Protección de Datos Personales, la cual se encuentra en el siguiente enlace:

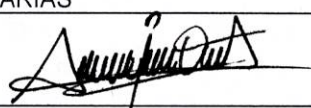
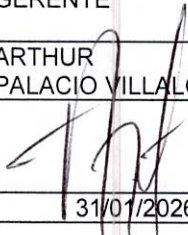
<https://www.imderty.gov.co/politica-de-tratamiento-de-datos/>

Con el fin de brindar un buen servicio, aumentar la satisfacción del ciudadano y fortalecer, la imagen Institucional, el Instituto Municipal de Deporte y Recreación de Yumbo realizará las siguientes actividades:

ACTIVIDAD	ENTREGABLES	RESPONSABLE	FECHA
Con el fin de mejorar el funcionamiento de los canales de atención o la calidad, se realizará monitoreo del acceso a la información.	Informe acceso a la información página web.	Proceso de Gestión Relaciones Institucionales	Trimestralmente
Seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.	Informes de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones publicado en la página web.	Proceso de Gestión Relaciones Institucionales	Trimestral y Anualmente
Con el fin de orientar sobre los productos y servicios que cuenta la entidad se realizarán sensibilizaciones mediante piezas audiovisuales.	Piezas audiovisuales publicadas a través de los canales externos y/o medios digitales.	Proceso de Gestión Relaciones Institucionales	Permanentemente
Con el ánimo de identificar oportunidades de mejora, y conocer el grado de satisfacción de nuestros servicios, se realizará la encuesta de satisfacción al ciudadano.	Resultados de la encuesta de satisfacción al ciudadano publicada. Acciones de mejora. Aplicación de encuestas de satisfacción mediante el código QR.	Proceso de Gestión Relaciones Institucionales	Trimestralmente
Creación y difusión del protocolo de servicio al ciudadano.	Crear el protocolo de servicio al ciudadano y publicar el mismo a través de los canales establecidos.	Proceso de Gestión Relaciones Institucionales	Anualmente

	INSTITUTO MUNICIPAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DE YUMBO		
	PROCESO: GESTIÓN DE LAS RELACIONES INSTITUCIONALES	CÓDIGO	PG-GDR-001
	PROGRAMA	VERSIÓN	001
	ESTRATEGIA DE SERVICIO AL CIUDADANO	FECHA	31/01/2026

Versión	Fecha	Descripción
001	31/01/2026	Creación del documento.

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
CARGO	CONTRATISTA DE ATENCIÓN AL USUARIO Y VENTANILLA ÚNICA	SUBGERENTE ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA	GERENTE
NOMBRE	ALEJANDRO OCAMPO ARIAS	SANDRA VIVIANA TOBAR GARCIA	ARTHUR MILTON PALACIO VILLALOBOS
FIRMA			
FECHA	19/01/2026	31/01/2026	31/01/2026