

LINEAMIENTO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y TRATO DIGNO

Entidad: CORPORACIÓN PARA EL DESARROLLO SOCIAL Y CULTURAL DEL VALLE DEL CAUCA – CORPOVALLE

Última Actualización: 27 de marzo de 2025

NOTA SOBRE ACCESIBILIDAD

Este documento ha sido elaborado siguiendo las directrices de accesibilidad para la publicación web establecidas en la normativa vigente. Se ha utilizado una estructura jerarquizada de títulos para facilitar la navegación y un lenguaje claro para garantizar el acceso a la información para la mayoría de los usuarios.

TABLA DE CONTENIDO

1. Introducción y Objetivo
2. Principios Rectores del Servicio
3. Derechos y Deberes de la Ciudadanía
 - 3.1. Derechos de los Ciudadanos
 - 3.2. Deberes de los Ciudadanos
4. Canales Oficiales y Horarios de Atención
 - 4.1. Canales de Atención
 - 4.2. Horarios de Atención
5. Proceso Interno de Gestión de Solicitudes
6. Tiempos de Respuesta Legales
7. Política de Trato Digno y Atención Diferencial
8. Seguimiento y Mejora Continua
9. Vigencia y Responsabilidad

1. INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

La Corporación para el Desarrollo Social y Cultural del Valle del Cauca – CORPOVALLE, en cumplimiento de su misión de contribuir al desarrollo social de

la región y en observancia de la normativa colombiana, establece la presente Política Integral de Atención al Ciudadano.

El objetivo de este documento es doble: primero, declarar públicamente nuestro compromiso con una atención basada en el respeto, la inclusión y la transparencia, informando a los ciudadanos, beneficiarios, contratistas y demás grupos de interés sobre sus derechos y deberes. Segundo, estandarizar los procedimientos internos que deben seguir todos nuestros colaboradores para garantizar un servicio oportuno, eficaz y de alta calidad, alineado con los principios de la función administrativa.

2. ALCANCE

Esta política es de obligatorio cumplimiento para todos los colaboradores de CORPOVALLE y cubre todas las interacciones con la ciudadanía que se realicen a través de los canales de atención presenciales, telefónicos y virtuales.

3. PRINCIPIOS RECTORES

Toda interacción con el ciudadano estará guiada por los siguientes principios:

- Respeto: Tratar a cada persona con dignidad y consideración.
- Inclusión: Brindar un trato diferencial y prioritario a las poblaciones que lo requieran, eliminando barreras de comunicación.
- Transparencia: Ofrecer información clara, veraz y completa sobre los temas de competencia de la entidad.
- Eficacia: Orientar todas las acciones a la resolución efectiva de las solicitudes.
- Celeridad: Actuar con agilidad y cumplir con los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- Confidencialidad: Proteger la información personal del ciudadano, de acuerdo con la Ley 1581 de 2012.

3.1. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Toda persona que interactúe con CORPOVALLE tiene derecho a:

- Ser tratado con el respeto, igualdad, inclusión y la consideración debida a la dignidad humana.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
- Obtener información oportuna y orientación clara y veraz sobre los proyectos y temas de nuestra competencia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de nuestros colaboradores.
- Acceder a la información de nuestros registros y archivos, salvo aquella con expresa reserva legal.
- Conocer en lenguaje claro el portafolio de nuestros programas y servicios.
- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal.
- Conocer la ubicación y horarios de nuestros canales de atención.
- Formular alegaciones y aportar documentos en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- Obtener un número de radicado para realizar el seguimiento a su solicitud.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

3.2. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

Para una interacción efectiva, el ciudadano tiene el deber de:

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Actuar conforme al principio de buena fe, suministrando información veraz.
- Utilizar de forma apropiada y respetuosa los canales de atención.
- Tratar con respeto a los colaboradores de la Corporación.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, absteniéndose de reiterar solicitudes improcedentes.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados en nuestros puntos de atención.

4. CANALES OFICIALES Y HORARIOS DE ATENCIÓN

CORPOVALLE se compromete a garantizar un servicio con calidad a través de los siguientes canales:

4.1 Atención presencial:

- Oficina Principal: En nuestra oficina principal ubicada en Santiago de Cali:
 - Dirección: Calle 10 # 4-47, Piso 23, Edificio Torre de Cali.

4.2 Atención telefónica:

- Línea de Atención: A través del número Corporativo: +57 3112483013.

4.3 Atención virtual:

- Sitio Web Oficial: <https://www.corpovalle.com/>
- Correo Electrónico Unificado: Para Información General y Notificaciones Judiciales: info@corpovalle.co
- Formulario de PQRSD: Disponible en nuestro portal web, en el menú "Atención al Ciudadano", opción "PQRSD".

4.4 Horarios de atención:

- Lunes a viernes: De 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

(Los canales virtuales (correo electrónico y formulario PQRSD) se encuentran disponibles 24/7. Las solicitudes recibidas por estos medios se gestionarán en el siguiente día hábil dentro de los horarios establecidos).

5. PROCESO INTERNO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES

Toda solicitud recibida seguirá un proceso estandarizado para garantizar su correcta gestión:

- Recepción y Registro: Toda solicitud es recibida, clasificada (petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia) y registrada en nuestro sistema de gestión.

- Asignación de Radicado: Se genera y entrega al ciudadano un número de radicado único, que le permitirá hacer seguimiento a su caso.
- Trámite Interno: La solicitud es remitida al área competente, la cual analiza el caso y proyecta una respuesta de fondo.
- Respuesta al Ciudadano: Se emite y comunica una respuesta clara, precisa, congruente y dentro de los plazos legales. Con el número de radicado, el ciudadano puede consultar el estado de su solicitud en nuestro sitio web.

6. TIEMPOS DE RESPUESTA LEGALES

En cumplimiento de la Ley 1755 de 2015, nos comprometemos a dar respuesta en los siguientes términos máximos:

- Peticiones de interés general o particular: 15 días hábiles.
- Peticiones de documentos e información: 10 días hábiles.
- Consultas a autoridades en materias a su cargo: 30 días hábiles.

7. POLÍTICA DE TRATO DIGNO Y ATENCIÓN DIFERENCIAL

CORPOVALLE garantiza atención prioritaria y un trato diferencial y respetuoso a adultos mayores, mujeres gestantes, niños, niñas, adolescentes, personas en situación de discapacidad y otras poblaciones en condición de vulnerabilidad, conforme al Artículo 13 de la Constitución.

8. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA

La Dirección de CORPOVALLE analizará periódicamente los informes estadísticos de las PQRS para identificar oportunidades de mejora en nuestros procesos y servicios, y asegurar el cumplimiento de esta política.

Fin del documento