



INDEPORTES
QUINDÍO

Eje
Cafetero
2023

SALVAVIDAS

QUINDÍO
CORAZÓN
de ORO

TÚ Y YO
Somos Quindío

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

RESOLUCIÓN No. 022
31 de enero de 2022

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL
USUARIO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN
DEL QUINDÍO "INDEPORTES QUINDÍO"**

El Gerente General del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDÍO "INDEPORTES QUINDIO", en uso de las facultades legales y estatutarias, y en especial las conferidas en la ordenanza No. 027 de 1998, Ley 1437 de 2011, el Acuerdo 08 del 22 de octubre de 2020 y el Decreto 0692 del 30 de diciembre de 2020, Decreto No. 088 de enero 21 de 2020, y,

CONSIDERANDO

Que la ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo en el Artículo 7, señala deberes de las autoridades en la atención al público donde especifica todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Que el Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío **INDEPORTES QUINDÍO** está comprometido con todos los ciudadanos, para que, en todas sus actuaciones, se les brinde un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso, diligente y orientado a garantizar de manera efectiva una buena calidad en el servicio.

Que la Ley 1437 de 2011 por medio de la cual se expide el código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo; en el Artículo 7 en su numeral 5, establece como deber "expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta al trato digno al usuario".

Que el Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío "INDEPORTES QUINDÍO", tiene adoptada la Resolución No. 201 de agosto 31 de 2021, la cual es necesaria actualizarla, por cambios realizados en nuestros canales de atención al usuario, con el fin de garantizar un mejor servicio con calidad y oportunidad, tanto a los clientes internos y externos de nuestra institución.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la carta de trato digno al usuario del Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío "INDEPORTES QUINDIO" establecida con el siguiente texto:

Respetada ciudadanía: Queremos recordar que, el Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío en pro de cumplir los derechos constitucionales y lo establecido con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, garantizando los derechos legales y constitucionales, se compromete a velar y apoyar que el trato con todos nuestros usuarios sea digno, igualitario, inclusivo, respetuoso y diligente para avalar un servicio con calidad y oportunidad, por ello, invitamos a conocer nuestros derechos y deberes, así como los canales de atención:

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

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

Paisaje Cultural
Cafetero Patrimonio
de la Humanidad
Declarado por la
UNESCO

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



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

- 1- Acceder a cualquier servicio público que tengan derecho recibiendo un trato digno y oportuno, en horarios y locación actualizados.
- 2- Recibir atención priorizada a todas las personas que presenten situación de discapacidad, niños, adultos mayores, mujeres gestantes. (Art. 13 Constitución Política).
- 3- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos, así como mantener confidencialidad en el tratamiento de datos.
- 4- A formular alegaciones y aportar elementos de prueba a cualquier atención administrativa en la cual tenga interés.
- 5- Disponer de los canales previstos por la Institución para presentar peticiones de los ciudadanos en cualquiera de sus modalidades, y recibiendo respuesta dentro de los términos establecidos.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- 1- Brindar un trato respetuoso y conforme a los principios éticos al personal.
- 2- Mantener un comportamiento adecuado con el personal responsable de atención, respetando los turnos con el fin de dar un servicio ágil y eficaz.
- 3- Cumplir y obrar al principio de buena fe, los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes sin efectuar documentos o declaraciones falsas.
- 4- Adoptar la seguridad necesaria para proteger y mantener la confiabilidad de la información que le suministra o solicite la entidad con relación a la condición del servicio.
- 5- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud, queja o necesidad del usuario.

CANALES DE ATENCIÓN:

- 1- Twitter: <https://twitter.com/IndeportesQ>
- 2- Facebook: <https://www.facebook.com/IndeportesQuindio2020>
- 3- Instagram: https://www.instagram.com/indeportes_quindio/?hl=es-
- 4- Sistema de Atención al Ciudadano: www.indeportesquindio.gov.co, gerencia@indeportesquindio.gov.co
- 5- Buzón de sugerencias (ubicado en la secretaría de Gerencia): Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger quejas, sugerencias y/o felicitaciones de la ciudadanía, permitiendo la mejora de la entidad.

LINEAS TELEFÓNICAS: 60 (6) 7393395 – 60 (6) 7441814

HORARIO DE ATENCIÓN: lunes a viernes: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. / 2:00 p.m. – 6:00 p.m.


FERNANDO AUGUSTO PANESO ZULUAGA
GERENTE GENERAL

Proyectó y Elaboró: Orfa Maria Ruiz Agudelo-Jefe Administrativa y Financiera 



INDEPORTES
QUINDÍO

Eje
Cafetero
2023

5 LVAVIDAS

CORAZÓN
CBO

TU VO
Cívica

CARTA DE TRATO DIGNO

RESPECTADA CIUDADANIA

Queremos recordar que, el Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío en pro de cumplir los derechos constitucionales y lo establecido con el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, garantizando los derechos legales y constitucionales, se compromete a velar y apoyar que el trato con todos nuestros usuarios sea digno, igualitario, inclusivo, respetuoso y diligente para avalar un servicio con calidad y oportunidad, por ello, invitamos a conocer nuestros derechos y deberes, así como los canales de atención:

DERECHOS

Acceder a cualquier servicio público que tengan derecho recibiendo un trato digno y oportuno, en horarios y locación actualizados

1

Recibir atención priorizada a todas las personas que presenten situación de discapacidad, niños, adultos mayores, mujeres gestantes. (Art. 13 Constitución Política).

2

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias de los respectivos documentos, así como mantener confidencialidad en el tratamiento de datos.

3

A formular alegaciones y aportar elementos de prueba a cualquier atención administrativa en la cual tenga interés.

4

Disponer de los canales previstos por la Institución para presentar peticiones de los ciudadanos en cualquiera de sus modalidades, y recibiendo respuesta dentro de los términos establecidos.

5

DEBERES

1

Brindar un trato respetuoso y conforme a los principios éticos al personal.

2

Mantener un comportamiento adecuado con el personal responsable de atención, respetando los turnos con el fin de dar un servicio ágil y eficaz.

3

Cumplir y obrar al principio de buena fe, los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes sin efectuar documentos o declaraciones falsas.

4

Adoptar la seguridad necesaria para proteger y mantener la confiabilidad de la información que le suministra o solicite la entidad con relación a la condición del servicio.

5

Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud, queja o necesidad del usuario.

CANALES DE ATENCIÓN

REDES SOCIALES:

<https://twitter.com/IndeportesQ>



https://www.instagram.com/indeportes_quindio/



LINEAS TELEFÓNICAS:

60 (6) -7393395 – 60 (6) 7441814



HORARIO DE ATENCIÓN: Lunes a viernes: 8:00 a.m. – 12:00 p.m. / 2:00 p.m. – 6:00 p.m.

<https://www.facebook.com/IndeportesQuindio2020>



gerencia@indeportesquindio.gov.co

www.indeportesquindio.gov.co



BUZÓN DE SUGERENCIAS: (UBICADO EN SECRETARÍA DE GERENCIA)

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger quejas, sugerencias y/o felicitaciones de la ciudadanía, permitiendo la mejora de la entidad.



FERNANDO JUSTO PANESO ZULUAGA
GERENTE GENERAL

Proyectó y Elaboró: Orfa María Ruiz Agudelo – Jefe Área Administrativa y Financiera



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

Paisaje Cultural
Cafetero Patrimonio
de la Humanidad
Declarado por la
UNESCO

Teléfonos: 6067395
6067441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co