



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

**RESOLUCION NÚMERO 110
Mayo 03 de 2019**

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION No. 043 DE MARZO 28 DE 2017 EN LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION INDEPORTES QUINDÍO.

LA GERENTE GENERAL DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO" en ejercicio de las facultades conferidas en la ordenanza No. 027 de 1998 y de acuerdo a las disposiciones de los Decretos leyes 785 reglamentado por el Decreto 2484 de 2014, Decreto 2539 de 2005, el Decreto 1785 de 2014 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" 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", tiene adoptada la Resolución 043 de marzo 28 de 2017, la cual es necesaria su actualización, con el fin de que cumpla con los parámetros establecidos en las normas estipuladas que obligan a las entidades públicas a contar con la carta de Trato Digno al usuario.

Que en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la carta de trato digno al usuario del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO, establecida en el siguiente texto:

Respetados ciudadanos de los servicios del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO INDEPORTES QUINDIO:

Indeportes a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales para todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente "Carta de trato Digno al Ciudadano", en la que se reiteran los

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

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

Teléfonos: 7441787-7441775-7441768
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



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

**RESOLUCION NÚMERO 110
Mayo 03 de 2019**

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION No. 043 DE MARZO 28 DE 2017 EN LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION INDEPORTES QUINDÍO.

derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del Instituto y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- 1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.*
- 2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.*
- 3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.*
- 4. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Instituto.*
- 5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.*
- 1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en el Instituto y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.*
- 7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*
- 8. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.*
- 9. Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.*

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

- 1. Acatar la Constitución y las leyes*
- 2. Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.*
- 3. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.*
- 4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios*
- 5. Respetar las filas dentro de las instalaciones del instituto, al igual que cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar*
- 6. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.*

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

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

Teléfonos: 7441787-7441775-7441768
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



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

**RESOLUCION NÚMERO 110
Mayo 03 de 2019**

POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCION No. 043 DE MARZO 28 DE 2017 EN LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION INDEPORTES QUINDÍO.

7. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

Nuestros Medios de Atención:

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

ARTICULO SEGUNDO: La presente resolución deberá ser publicada y socializada a funcionarios, además publicada en la página WEB y cartelera del Instituto.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

Dada en Armenia Quindío a los tres (03) días del mes de Mayo del año dos mil Diecinueve (2019)

COMUNIQUESE Y CUMPLASE


OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS
Gerente General

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

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

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

Teléfonos: 7441787-7441775-7441768
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co