



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

Resolución No. 043
Marzo 28 de 2017

"Por medio de la cual se adopta la Carta del Trato Digno al Usuario del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"

decidir, y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
8. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.
9. Exigir de forma respetuosa el cumplimiento de las responsabilidades de las servidoras y los servidores públicos que presten sus servicios en la Entidad.
10. Cualquier otro que reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES de la ciudadanía que contribuyen a la buena prestación de los servicios en INDEPORTES QUINDIO corresponden a:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Proporcionar un trato respetuoso a las servidoras y los servidores públicos y autoridades públicas.
3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
4. 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.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
6. Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Obrar conforme al principio de buena fe.
9. Informar todas sus inquietudes a los servidores y servidoras de la Entidad, para obtener la atención solicitada.
10. Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
11. Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCION AL USUARIO			
CANAL	MECANISMO	UBICACION	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	7441814 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 su fecha de expedición.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE


OLGA LUCIA FERNANDEZ CARDENAS
Gerente General

Proyectó: Orfa María Ruiz Agudelo- Jefe Área Administrativa y Financiera
Revisó: 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



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

Resolución No. 043
Marzo 28 de 2017

"Por medio de la cual se adopta la Carta del Trato Digno al Usuario del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDIO "INDEPORTES QUINDIO"

La Gerente General en uso de sus facultades legales, en especial las conferidas en la Ordenanza 027 de 1998, la Ley 1437 de 2011, 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"

Que el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 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 está comprometida con todos los ciudadanos, para que en todas sus actuaciones, se les brinde un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva una buena calidad en el servicio.

Que el numeral 5° del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 establece como deber: "**Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente**".

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

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

CARTA DE TRATO DIGNO

EL INSTITUTO DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDIO INDEPORTES QUINDIO que tiene como Misión servir a las organizaciones deportivas, las comunidades e instituciones públicas y privadas de cualquier orden, en todo el territorio departamental, en su deseo de organizar, financiar, investigar, capacitar, asesorar, fomentar, promover y divulgar o publicar la educación física, el deporte, la recreación y el aprovechamiento del tiempo libre, a través de nuestros recursos humanos altamente calificados y de los recursos tecnológicos, físicos y financieros de los cuales dispone. Y con el fin de cumplir con las metas establecidas en el Plan de Desarrollo, "EN DEFENSA DEL BIEN COMUN en la estrategia de INCLUSION SOCIAL queremos en el presente año fortalecer la interacción con todos los ciudadanos, en cumplimiento de los preceptos constitucionales y la Política Pública de Servicio al Ciudadano y reiteramos que es nuestro interés y obligación brindarles una atención equitativa, cálida, amable, rápida, respetuosa, digna, humana, efectiva y confiable. Para comenzar, les mostramos sus derechos y deberes así como damos a conocer los medios que el Instituto departamental de deporte y recreación del Quindío INDEPORTES QUINDIO pone a su disposición para facilitarles los procesos y servicios.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Recibir trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, en forma considerada y diligente.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante la Entidad.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de

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