



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

RESOLUCION No. # - 201 31 AGO 2021

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

EL Gerente General del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDÍO -INDEPORTES QUINDÍO, en uso de las facultades legales y estatutarias, y en especial las conferidas la Ordenanza 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 artículo 7 ibidem, 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" 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 el Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío "INDEPORTES", tiene adoptada la Resolución No. 110 del 03 de mayo de 2019, 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:

ARTICULO PRIMERO: Adoptar la carta de trato digno al usuario del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDÍO "INDEPORTES QUINDÍO" establecida en el siguiente texto:

Respetados ciudadanos de los servicios del INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACION DEL QUINDÍO "INDEPORTES QUINDÍO".

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Indeportes, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

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

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

Teléfonos: 7393395-7441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



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

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- 1- Acceder a cualquier servicio público a que tengan derecho, recibiendo una atención digna, respetuosa, ágil, oportuna y adecuada, a su vez, obtener información veraz y actualizada sobre localización, horarios de atención y servicios prestados por la Institución.
- 2- 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 3- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4- A formular alegaciones y aportar elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- 5- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la Institución.
- 6- Disponer de los canales previstos por la Institución para presentar peticiones de los ciudadanos en cualquiera de sus modalidades y sin necesidad de apoderado, obteniendo respuesta dentro de los términos establecidos para el efecto.
- 7- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- 1- Dar un trato respetuoso y conforme a principios éticos al personal responsable de la atención y prestación de Servicios.
- 2- Mantener un comportamiento adecuado con el personal responsable de atención, respetando las filas, los turnos y demás mobiliario proporcionado para su servicio y bienestar.
- 3- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, entre otras conductas.
- 4- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por cada entidad para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- 5- Adoptar las seguridades necesarias para proteger o mantener la confiabilidad de la información que le suministra o le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.
- 6- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

REDES SOCIALES AL SERVICIO DEL CIUDADANO:

- a. Encuéntrenos: <https://twitter.com/indeportesQ>, <https://www.facebook.com/indeportesQuindio2020> en Instagram <https://www.instagram.com/indeportesquindio/?hl=es->, https://www.youtube.com/chhEI/UChT3OeoTCtR5gNw20_7oPyQ
- b. Redes sociales: a través de Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, la Institución se conecta con la comunidad virtual en tiempo real.

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

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

Teléfonos: 7393395-7441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



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

- c. Sistema de Atención al ciudadano: a través de estos medios los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias. Disponible en el menú de Atención al ciudadano de la página Web www.indeportesquindio.gov.co
- d. Correo electrónico Institucional: este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas, quejas e indagar por el estado de sus tramites desde cualquier lugar del mundo a través de internet, la cuenta es gerencia@indeportesquindio.gov.co, www.indeportesquindio.gov.co
- e. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Gerente General con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía, lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.
- f. Buzón de sugerencias: Ubicado en la entrada del edificio, en la cual pueden dejar plasmadas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

LINEAS TELEFONICAS:

Por este canal se puede obtener informacion y respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la institución.

Las líneas habilitadas son: PBX +56(7)393395 Y 441814, número de celular: 3216436645, se atiende de lunes a jueves de: 8:00 a.m. a 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

BUZON DE SUGERENCIAS:

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, permitiendo la mejora continua de la entidad. A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas, y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

ARTICULO SEGUNDO: Realizar la socialización del presente Acto Administrativo, a todos los funcionarios de la Institución.

ARTICULO TERCERO: La presente Resolución deroga todo lo que sea contrario y rige a partir de la fecha de su expedición.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE, Y CUMPLASE

Dada en Armenia Quindío, a los treinta y un (31) días del mes de agosto de 2021

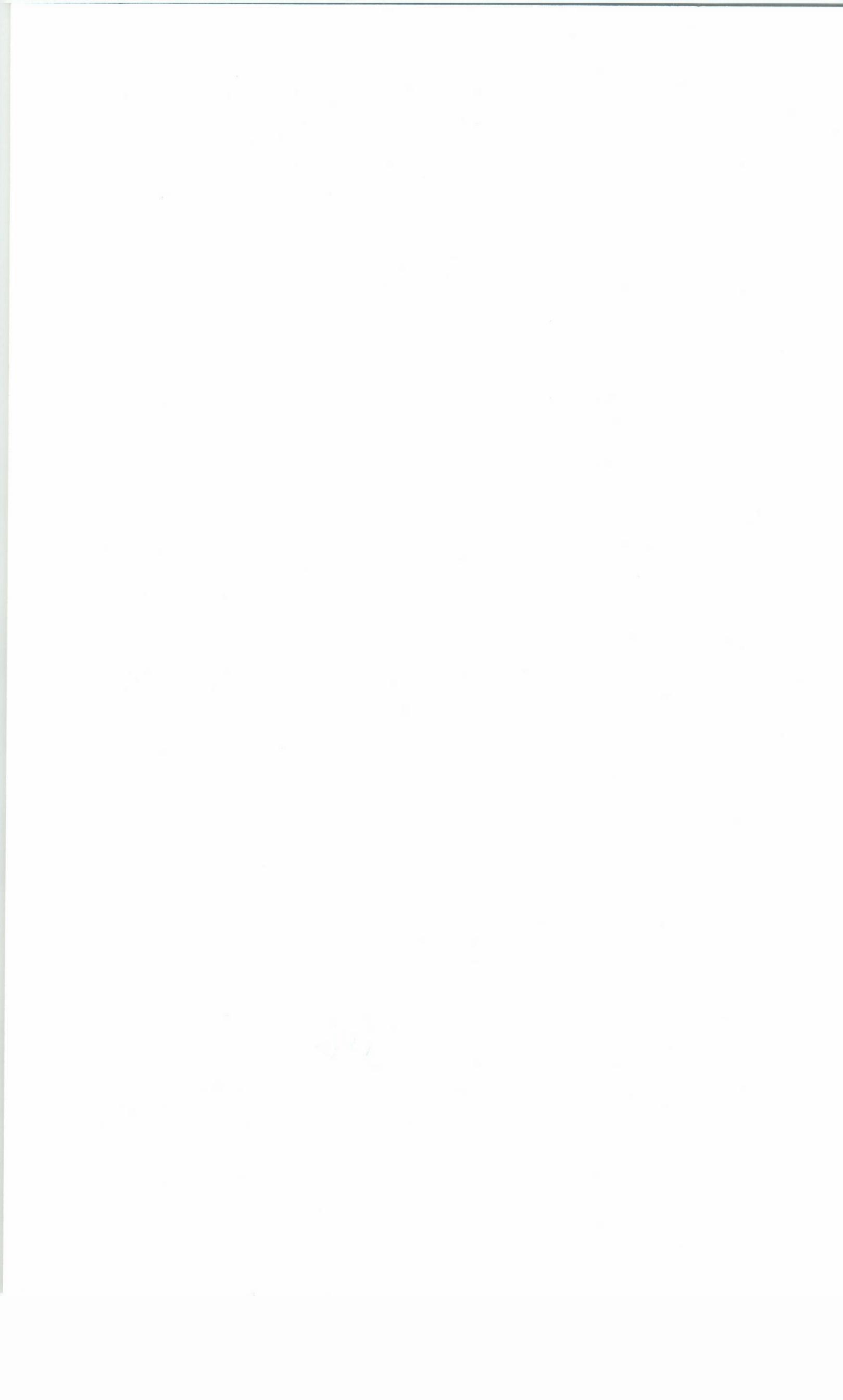
FERNANDO AUGUSTO PANESO ZULUAGA
Gerente General

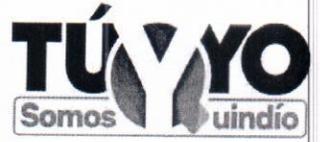
Proyectó y Elaboró: Lilibian María Riveros Nicholls / Contratista Apoyo
Revisó: Orfa María Ruiz Agudelo/ jefe área Administrativa y financiera
Revisó: María Isabel Rojas Vásquez/ jefe Area Jurídica

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

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

Teléfonos: 7393395-7441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co





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

Carta del TRATO DIGNO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, Indeportes, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

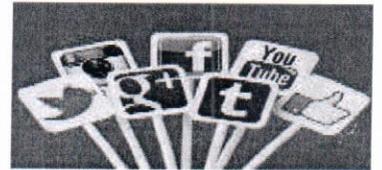
DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

- 1- Acceder a cualquier servicio público a que tengan derecho, recibiendo una atención digna, respetuosa, ágil, oportuna y adecuada, a su vez, obtener información veraz y actualizada sobre localización, horarios de atención y servicios prestados por la Institución.
- 2- 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 3- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 4- A formular alegaciones y aportar elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
- 5- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la Institución.
- 6- Disponer de los canales previstos por la Institución para presentar peticiones de los ciudadanos en cualquiera de sus modalidades y sin necesidad de apoderado, obteniendo respuesta dentro de los términos establecidos para el efecto.
- 7- Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

- 1- Dar un trato respetuoso y conforme a principios éticos al personal responsable de la atención y prestación de Servicios.
- 2- Mantener un comportamiento adecuado con el personal responsable de atención, respetando las filas, los turnos y demás mobiliario proporcionado para su servicio y bienestar.
- 3- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, entre otras conductas.
- 4- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por cada entidad para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- 5- Adoptar las seguridades necesarias para proteger o mantener la confiabilidad de la información que le suministra o le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.
- 6- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

REDES SOCIALES AL SERVICIO DEL CIUDADANO:



- a. Encuétrenos: <https://twitter.com/indeportesQ>, <https://www.facebook.com/indeportesQuindio2020> en Instagram <https://www.instagram.com/indeportesquindio/?hl=es->, https://www.youtube.com/chhEI/UCh3OeoTCtR5gNw20_7oPyQ

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

Paisaje Cultural Cafetero
Patrimonio de la Humanidad
Declarado por la UNESCO

Teléfonos: 7441787-7441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



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

- b. Redes sociales: a través de Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, la Institución se conecta con la comunidad virtual en tiempo real.
- c. Sistema de Atención al ciudadano: a través de estos medios los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos sugerencias. Disponible en el menú de Atención al ciudadano de la página Web www.indeportesquindio.gov.co
- d. Correo electrónico Institucional: este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas, quejas e indagar por el estado de sus tramites desde cualquier lugar del mundo a través de internet, la cuenta es gerencia@indeportesquindio.gov.co, www.indeportesquindio.gov.co
- e. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Gerente General con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la entidad y se obtiene informacion de doble vía, lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.
- f. Buzón de sugerencias: Ubicado en la entrada del edificio, en la cual pueden dejar plasmadas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

LINEAS TELEFONICAS:

Por este canal se puede obtener informacion y respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la institución.

Las líneas habilitadas son: PBX +56(7)393395 Y 441814, número de celular: 3216436645, se atiende de lunes a jueves de: 8:00 a.m. a 12 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



BUZON DE SUGERENCIAS:

Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, permitiendo la mejora continua de la entidad. A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas, y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.


FERNANDO AUGUSTO PANESO ZULUAGA
Gerente General

Proyectó y Elaboró: Liliana Maria Riveros Nicholls/ Contratista Apoyo
Revisó: Orfa Maria 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: 7441787-7441814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co