



INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDÍO
“INDEPORTES QUINDÍO”

Resolución No. 283
Septiembre 23 de 2024

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No. 022 DE ENERO 31 DE 2022 Y SE ADOPTA NUEVAMENTE LA CARTA AL TRATO DIGNO AL USUARIO DEL INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDÍO “INDEPORTES QUINDIO”

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, el Acuerdo 08 del 22 de octubre de 2020 y el Decreto 0692 del 30 de diciembre de 2020, Decreto No. 001 de enero 01 de 2024, 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** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

1. *Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.*
2. *Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.*
3. *Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.*
4. *Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 5 de este Código.*
5. *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.*
6. *Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5 de este Código.*
7. *Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.*
8. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*
9. *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*
10. *Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos. (...)*

Que el Instituto Departamental de Deporte y Recreación del **Quindío INDEPORTES QUINDIO** está comprometido con todos los ciudadanos, para que, en todas sus actuaciones, se les

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

Paisaje Cultural
Cafetero Patrimonio
de la Humanidad
Declarado por la
UNESCO

Teléfonos: (+57) 321 643 66 45 –
018000 511 814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co

**INSTITUTO DEPARTAMENTAL DE DEPORTE Y RECREACIÓN DEL QUINDÍO
“INDEPORTES QUINDÍO”**

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 QUINDIO", *, tiene adoptada la Resolución No. 022 de enero 31 de 2022, 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 expuesto anteriormente,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la carta al Trato digno al Usuario del Instituto Departamental de Deporte y Recreación del Quindío “INDEPORTES QUINDÍO”, la cual se adjunta al presente Acto Administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO: Difundir y socializar la Carta al Trato digno al Usuario con los funcionarios del INDEPORTES QUINDÍO, así mismo publicarse en la página web del mismo.

ARTÍCULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga la Resolución No. 022 de enero 31 de 2022 y todas aquellas disposiciones que le sean contrarias.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Armenia Quindío, a los veintitrés (23) días del mes de septiembre de 2024.



**CAMILO JOSÉ ORTIZ MONTERO
GERENTE GENERAL**

Elaboró Jhonathan Duque Arenas – Contratista Apoyo
Revisó: Mariana Araque Camacho- jefe área Administrativa
Revisó: María Isabel Rojas Vásquez- jefe área Jurídica

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.facebook.com/share/gNWF6n2pBGBPYNbD/?mibextid=LQQJ4d>



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



gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co



LINEAS TELEFÓNICAS:

(+57) 321 643 66 45
01 8000 511 814



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.

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

CAMILO JOSÉ ORTIZ MONTERO
GERENTE GENERAL

Proyectó y Elaboró: Jhonathan Duque Arenas – Contratista Apoyo
Revisó: Mariana Araque Camacho – 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: (+57) 321 643 66 45 –
018000 511 814
gerencia@indeportesquindio.gov.co
www.indeportesquindio.gov.co