CARTA DEL TRATO DIGNO

INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGA IDERF

FUSAGASUGÁ 2021

El Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, trabaja por mejorar la efectividad y promueve la transparencia de la gestión pública, para contribuir con el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía actuando con honestidad, respeto, justicia y compromiso; buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la comunidad con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.

Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

DERECHOS:

1. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Conocer de oportunamente la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
3. Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
4. Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
5. Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
6. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
7. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
8. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Instituto con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
9. 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.
10. Exigir que los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.

DEBERES:

1. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz en el marco del servicio.
3. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta el Instituto, y dar buen uso a sus instalaciones.

4. Elevar solicitudes y requerimientos al Instituto, en las condiciones establecidas por la ley.
5. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
6. Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.
7. Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.
8. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCION:

1. Ingresando al portal web de la entidad www.iderf.gov.co Icono: Servicio al Ciudadano- atención al ciudadano-quejas y reclamos – Ingrese sus PQRS.
2. Mediante radicación de documentos en la Ventanilla Única y/o formato FOR-GSC-01 Versión:00 del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, en el Barrio Coburgo Carrera 3 No. 14 A-68 Coliseo Futsal de lunes a viernes 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.
3. Canales telefónicos: Teléfono: 8748080 - Celular: 3224154377
4. Canal electrónico: Aplicativo de recepción de PQRS ubicado en la Página Web del Instituto Deportivo y Recreativo de Fusagasugá IDERF, https://iderf.gov.co/quejas-y-reclamos/.
5. Correos electrónicos: atencionalciudadano@iderf.gov.co y/o iderffusagasuga@outlook.es
6. Buzón de Sugerencias ubicado en el punto de atención de la Entidad, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las –PQRS-.

INSTITUTO DEPORTIVO Y RECREATIVO DE FUSAGASUGÁ IDERF
NIT. 890.680.338-1
Cra 3 No. 14 A-68
Coliseo Futsal Coburgo

Proyectó: Alexandra Rodríguez Rozo
Auxiliar Administrativo
Revisó y Aprobó: Comité de Gestión Documental
Fusagasugá, Agosto de 2021