

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos:

El Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre – Coldeportes, se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

A continuación damos a conocer sus **derechos**, **deberes** y los **medios** que Coldeportes pone a su disposición para garantizarlos:

SUS DERECHOS

De conformidad con lo establecido en el artículo 5° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los Derechos de las personas ante las autoridades son:

- Presentar peticiones, de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, y a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de la actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y la política.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

- A formular alegaciones y a aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Los demás derechos previstos en la Constitución y la Política.

SUS DEBERES

De conformidad con lo establecido en el artículo 6° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, los deberes de los ciudadanos son:

- Acatar la Constitución y la Política.
- 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, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

El Departamento Administrativo del Deporte, la Recreación, la Actividad Física y el Aprovechamiento del Tiempo Libre - COLDEPORTES, trabaja para fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración, se ocupa de recibir y gestionar cada una sus peticiones, siempre comprometido con solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Con base en lo anterior Coldeportes ha dispuesto de los siguientes Canales de Atención y comunicación con los ciudadanos:

CANALES DE ATENCION

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Características
Presencial	Contacto Personalizado	Sede Administrativa Av. 68 55-65	Días hábiles de Lunes a viernes de 8 am 5 pm en Jornada continua	Brinda información de manera personalizada y/o lo contactamos con el área correspondiente de acuerdo al nivel de su consulta, solicitud, queja y/o reclamo, relacionados con el objeto misional de Coldeportes.
		Centro de Alto Rendimiento Calle 63 47-06		
	Ciencias Aplicadas al Deporte Calle 63 47-06	Recibe, radica y direcciona a las diferentes áreas las comunicaciones que ingresan a Coldeportes.		
	Radicación Unidad de Gestión Documental	Av. 68 55-65		
Teléfono	Linea Gratuita Nacional	018000910237	Días hábiles de Lunes a viernes de 8 am - 5 pm en Jornada continua	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios relacionados con el objeto misional de Coldeportes.
	PBX	4377030		
	Linea Fija Atención al Ciudadano	4377030 Ext.1003-1006 Sede Administrativa		Atiende las solicitudes de información de los procesos y procedimientos para los diferentes trámites y servicios relacionados con el objeto misional de Coldeportes.
		4377100 Centro de Alto Rendimiento		
		4377100 Ciencias Aplicadas al Deporte		
Página Web	Página Web	www.coldeportes.gov.co	24 horas	En el sitio Web www.coldeportes.gov.co sección Atención al Ciudadano opción, quejas y reclamos, los ciudadanos pueden registrar sus peticiones, relacionadas con el objeto misional de Coldeportes y consultar la respuesta. Nota. El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionarán al siguiente día hábil en el horario de 8 a.m. a 5 p.m.
	Correos Electrónicos	aciudadano@coldeportes.gov.co		A las cuentas de correos electrónicos se podrá presentar sus peticiones, relacionadas con el objeto misional de Coldeportes.
	Chat	www.coldeportes.gov.co		En el sitio Web www.coldeportes.gov.co , sección Atención al ciudadano, opción “chat”, los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones, quejas y/o reclamos relacionados con el objeto misional de Coldeportes.
Redes Sociale	Twitter	@Coldeportes	Permanente	Divulga información de interés general para los ciudadanos.
	Facebook:	www.facebook.com/Coldeportes		



Cordialmente,

ANDRES BOTERO PHILLIPSBORNE
Director
COLDEPORTES

Revisó y Aprobó:	Alexandra Herrera Valencia / Secretaria General	
Proyectó:	Adriana T. Quitián Marín / Coordinadora Atención al Ciudadano	