



CARTA DEL 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:

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, sin necesidad de apoderado, 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 las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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 Política y las leyes colombianas.

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 Política y las leyes colombianas.
- 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 ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

CANALES PRESENCIALES			
Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Características
Atención Presencial	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia.	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	A través de los espacios de atención presencial los ciudadanos podrán acceder a la información de la Entidad y a los trámites y servicios. Para cumplir con este fin, la oficina del Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano centralizará los requerimientos de las personas, buscando generar una experiencia de servicio humanizada, cercana, oportuna y eficiente. Como alternativa las personas que hagan presencia en Coldeportes podrán registrar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, solicitudes, denuncias o felicitaciones a través de los Buzones habilitados en las tres sedes de la Entidad.
	Centro de Alto Rendimiento (CAR) Calle 63 59 A- 06 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Costado Occidental Bogotá D.C., Colombia.	Público general: Lunes a Viernes (Días Hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Alelas: Lunes a Viernes: 6:00 a.m. a 10:00 p.m. Sábados y Domingos: 6:00 a.m. a 8:00 p.m.	
	Centro de Ciencias del Deporte (CCD) Laboratorio Control Dopaje Calle 63 59 A- 06 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Costado Oriental Bogotá D.C., Colombia.	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
	Programa Supérate Intercolegiados Calle 63 59 A- 06 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Costado Occidental (Segundo Piso) Bogotá D.C., Colombia.	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
Stand de Coldeportes	Ferias Nacionales de Servicio Ciudadano	Sábados 8:00 am a 3:00 p.m. De acuerdo a calendario del Programa Nacional de Servicio al Ciudadano	Con el fin de centralizar la recepción, radicación y registro de documentos, la Ventanilla Única de Radicación asegurará la existencia de un registro y número de radicado único de las comunicaciones.
	Ferias del Estado Colombiano	De acuerdo a eventos	
Buzones	Sede Administrativa Av. Cra. 68 # 55-65 Centro de Alto Rendimiento (CAR) Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Occidental Centro de Ciencias del Deporte (CCD) Laboratorio Control Dopaje Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Oriental	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa) Av. Cra. 68 # 55-65 correspondencia@coldeportes.gov.co	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	



CANALES TELEFONICOS			
Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Características
Línea Gratuita Nacional	01 8000 910 237	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Buscando generar una relación cercana para brindar información o recibir peticiones de forma directa, Coldeportes tiene habilitadas líneas telefónicas. En cada contacto se busca brindar una escucha activa, que permita conocer la necesidad de los ciudadanos y brindarles una respuesta oportuna.
PBX	(57- 1) 4377030	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
Líneas de Atención al Ciudadano	Grupo Interno de Trabajo de Atención al Ciudadano (57- 1) 4377030 Ext. 1003-1006	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
	Centro de Alto Rendimiento (CAR) (57- 1) 4377100 Ext. 1021	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
	Centro de Ciencias del Deporte (ccd) (57- 1) 4377100 Ext. 1013	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
	Laboratorio Control Dopaje (57- 1) 4377100 Ext. 1022	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	
Programa Supérate Intercolegiados	Programa Supérate (57- 1) 567 75 60 (57- 1) 4377100 Ext. 4003 Línea Gratuita Nacional Incentivos 01 8000 11 29 59	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	El Programa Supérate por su cobertura a nivel nacional tiene habilitadas líneas telefónicas de comunicación directa.

CANALES VIRTUALES			
Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Características
Página Web	www.coldeportes.gov.co	24 Horas	La página Web de Coldeportes ofrece a la ciudadanía información sobre los planes, programas, proyectos, así como las formas de acceder a los trámites y servicios, también encontrarán actualizaciones diarias sobre los eventos del Deporte, la Recreación y la Actividad Física.



Sistema de Atención PQRS-D	www.coldeportes.gov.co	24 Horas	El principal canal de comunicación de la Entidad es el Sistema PQRS-D ubicado en el sitio Web, sección Atención a la Ciudadanía opción Peticiones, Quejas y Reclamos, en donde los ciudadanos pueden registrar sus peticiones y consultar su respuesta en línea. Nota. El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio después de las 5:00 pm o los días no hábiles, se gestionarán al siguiente día hábil.
Correo Electrónico	atencionciudadano@coldeportes.gov.co	24 Horas	Alternativa de comunicación que permite recepcionar y enviar respuestas de las peticiones de los ciudadanos.
Foros	Página Web de Coldeportes	24 Horas (De acuerdo a programación establecida en el plan de participación ciudadana vigente)	Espacios de interacción de comentarios, propuestas y construcción colectiva de propuestas para la definición de lineamientos, planes, políticas, proyectos y programas de Coldeportes.
Chat	www.coldeportes.gov.co	Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 30 am a 9:30 pm	En la Página Web, sección Atención a la ciudadanía, opción "chat", los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas, peticiones y/o denuncias.

CANALES REDES SOCIALES			
Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Características
Twitter	@Coldeportes	24 Horas	A través de las redes sociales se establece una comunicación directa sobre los diferentes programas, lineamientos, políticas y en especial de la actualidad del Deporte, la Recreación, la Actividad Fisca y el Aprovechamiento del Tiempo Libre en nuestro país.
Facebook	Facebook Coldeportes	24 Horas	
YouTube	You Tube Coldeportes	24 Horas	
Google +	Google + Coldeportes	24 Horas	
Flickr	Flicker Coldeportes	24 Horas	



OTROS CANALES			
Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención	Características
Coldeportes TV	Señal Institucional	Domingos 6:00 pm (Consultar Programación)	Programa diseñado para dar a conocer la actualidad de las iniciativas desarrolladas por el Departamento Administrativo.
Aplicación Móvil Deporte a la Mano	Google Play App Store	Permanente	Brinda información de la ubicación de los diferentes escenarios deportivos e instituciones del sistema nacional del deporte, además de los eventos deportivos o recreativos del país.
Aplicación Móvil Juego Limpio	Google Play App Store	Permanente	Videojuego diseñado para promover y proteger la integridad y salud de los atletas, sensibilizando a los jugadores sobre la importancia del juego limpio y las normas.

Cordialmente,

ANDRÉS BOTERO PHILLIPSBOURNE
Director
COLDEPORTES

Aprobó	Alexandra Herrera Valencia / Secretaria General	
Revisó	Adriana T. Quitián Marin / Coordinadora GIT Atención al Ciudadano	
Elaboró	Alfonso Medina Cepeda / Profesional Universitario GIT Atención al Ciudadano	

VERSION	MOTIVO	RESPONSABLE	FECHA
1	Creación del documento	Coordinador GIT Atención al Ciudadano	01-dic-13
2	Actualización del documento	GIT Atención al Ciudadano	11-dic-14