CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Ciudadano(a)s,

Coldeportes, entidad que promueve el bienestar y calidad de vida de los colombianos a través del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, se compromete a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, en cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política y el Código de Procedimiento Administrativo y de los Contencioso Administrativo.

A continuación damos a conocer sus ***Derechos, Deberes*** y los ***canales oficiales*** que Coldeportes pone a su disposición para garantizar su ejercicio efectivo.

DERECHOS

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier 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 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.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

- Acatar la Constitución y las leyes.
- 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.

CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Canal	Ubicación/ Disponibilidad	Características
Página Web	www.coldeportes.gov.co 24 Horas	Principal fuente de información sobre Coldeportes, se puede encontrar la historia, funciones, preguntas frecuentes y cada uno de los planes, programas, proyectos, trámites y servicios. Adicional podrá encontrar una actualización permanente sobre las actividades que se desarrollan en los diferentes campos del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
Sistema de Gestión de Peticiones **Página Web y APP Móvil (PQR Móvil)**	www.coldeportes.gov.co 24 Horas	El principal canal de interacción con Coldeportes es el Sistema de Gestión de Peticiones, en esté se podrá realizar cualquier solicitud para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública. Está ubicado en la página Web www.coldeportes.gov.co, sección Servicio al Ciudadano / Ingrese y consulte sus solicitudes. Adicional se encuentra disponible como aplicación móvil para teléfonos androide y IOS, con lo cual podrá realizar cualquier solicitud y consultar la respuesta directamente. (Encuentre la aplicación como PQR Móvil)
Chat Institucional	www.coldeportes.gov.co Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Canal de comunicación instantánea disponible en la página web www.coldeportes.gov.co en la parte superior o en la sección de destacados, permite una interacción en tiempo real y de fácil acceso para con los servidores de Coldeportes.
Foros	www.coldeportes.gov.co 24 Horas	Espacios de interacción de comentarios, opiniones y construcción participativa de propuestas para la definición de lineamientos, planes, políticas, proyectos y programas.
Correo Electrónico	contacto@coldeportes.gov.co 24 Horas	Correo electrónico oficial de Coldeportes, canal habilitado para la recepción de documentos y otras comunicaciones dirigidas a Coldeportes. Para derechos de petición se recomienda utilizar el sistema de gestión de peticiones disponible en la página web o a través de la aplicación móvil.
Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa) Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Espacio donde se centraliza la recepción, radicación y registro de documentos de manera física enviados por correspondencia. En esta se podrá realizar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.
Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	**(57) 01 8000 910 237** **Lunes a viernes (Días Hábiles)** 8: 00 am a 5:00 pm	Permite comunicarse de manera directa con Coldeportes desde cualquier lugar del país. En esta se podrá realizar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.
Líneas de Servicio al Ciudadano	(57- 1) **2258747** (57- 1) **4377030** Ext. **1003-1006** Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Permite comunicarse de manera directa con Coldeportes desde cualquier lugar del país. En esta se podrá realizar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.

Oficina de Atención al Ciudadano	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 se podrá acceder a la oferta institucional, los trámites, servicios y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.
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	Alternativa para las personas que hacen presencia en las diferentes sedes de Coldeportes. A través del buzón podrán ejercer sus derechos de petición y retroalimentar la gestión de Coldeportes.
Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Coldeportes Ferias Nacionales de Servicio Ciudadano Ferias del Estado Colombiano	A través de los puntos interactivos móviles se podrá acceder a la oferta institucional, los trámites, servicios y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública en los diferentes eventos que haga presencia Coldeportes y en las Ferias de Servicio al Ciudadano.

OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

Los siguientes canales permiten la difusión de la información de la Entidad, sus programas y demás actividades que se realizan en el desarrollo de su misión.

* Para radicar derechos de petición deberá utilizar los canales de atención señalados al inicio del documento.

Canal	Ubicación	Características
Twitter	@Coldeportes	Espacios digitales para la difusión de la información de los diferentes programas, proyectos y eventos en el marco de las actividades misionales de Coldeportes y las políticas públicas que lidera.
Facebook	Facebook Coldeportes	
Instagram	instagram.com/coldeportes/	
YouTube	You Tube Coldeportes	Espacio de difusión de videos de los diferentes programas institucionales de Coldeportes
Flickr	Flicker Coldeportes	Banco de imágenes libres para la difusión y procesos de innovación de los diferentes programas y actividades de Coldeportes
Coldeportes TV	Señal Institucional	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	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	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,

CLARA LUZ ROLDAN GONZALEZ

Directora

Aprobó	Julián David López Tenorio / Secretario General	
Revisó	Maria Patricia Cardenas Jimenez / Coordinadora GIT Atención al Ciudadano	
Elaboró	Alfonso Medina Cepeda / Profesional Universitario GIT Atención al Ciudadano	