



El deporte
es de todos

Mindeporte

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados Ciudadano(a)s,

El Ministerio del Deporte, 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 a lo establecido en el artículo 52 de la Constitución Política sobre la función de formación integral de las personas, preservar y desarrollar una mejor salud en el ser humano y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

DERECHOS

1. Presentar peticiones verbales, escritas u otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y dignidad.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta. Públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

6. A formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencias abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y demás funcionarios.

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 2258747

Correo electrónico: contacto@mindeporte.gov.co, página web: www.mindeporte.gov.co

3862 - =
11/11



CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Canal	Ubicación/ Disponibilidad	Características
Página Web	www.mindeporte.gov.co 24 Horas	Principal fuente de información sobre Mindeporte, 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	www.mindeporte.gov.co www.mindeporte.gov.co/?idcategoria=3706 24 Horas	El principal canal de interacción con Mindeporte es el Sistema de Gestión de Peticiones, en éste 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.mindeporte.gov.co , sección Servicio al Ciudadano / Ingrese y consulte sus solicitudes.
Chat Institucional	www.mindeporte.gov.co Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Canal de comunicación instantánea disponible en la página web www.mindeporte.gov.co en la parte superior, permite una interacción en tiempo real y de fácil acceso para con los servidores de Mindeporte.
Foros	www.mindeporte.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@mindeporte.gov.co 24 Horas	Correo electrónico oficial de Mindeporte, canal habilitado para la recepción de documentos y otras comunicaciones dirigidas a Mindeporte. Para presentar peticiones se recomienda utilizar el sistema de gestión de peticiones disponible en la página web.
	Notijudiciales@mindeporte.gov.co 24 horas	Correo mediante el cual se tramitarán únicamente las solicitudes de naturaleza judicial.
Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa) Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Espacio en el que se centraliza la recepción, radicación y registro de documentos de manera física. En esta se podrá presentar cualquier solicitud, para acceder a la oferta institucional y



		ejerger 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 Mindeporte 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. 1003-1005-1006-1089 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Permite comunicarse de manera directa con Mindeporte 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 servicio integral 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 Mindeporte. A través del buzón podrán ejercer su derecho de petición y retroalimentar la gestión de Mindeporte.
Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos de Mindeporte. Ferias Nacionales de Servicio al 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 Mindeporte y en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.



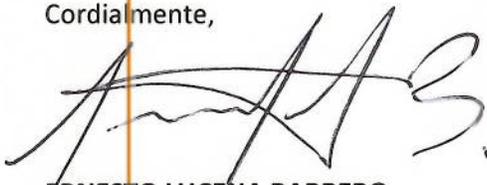
OTROS CANALES DE COMUNICACIÓN

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.

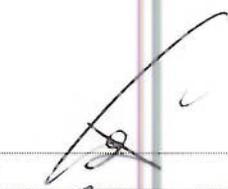
Para presentar peticiones, se debe utilizar uno de los canales de atención señalados } en la página 2 de este documento.

Canal	Ubicación	Características
Twitter	@mindeportecol	Espacios digitales para la difusión de la información de los diferentes programas, proyectos y eventos en el marco de las actividades misionales de Mindeporte y las políticas públicas que lidera.
Facebook	Facebook mindeportecol	
Instagram	instagram.com/mindeportecol/	
YouTube	YouTubemindeportecol	Espacio de difusión de videos de los diferentes programas institucionales de Mindeporte
Flicker	Flickermindeportecol	Banco de imágenes libres para la difusión y procesos de innovación de los diferentes programas y actividades de Mindeporte

Cordialmente,



ERNESTO LUCENA BARRERO
Ministro

Aprobó	Jaime Arturo Guerra Rodriguez / Secretario General	
Revisó	Harold Rene Gamba Hurtado / Coordinador GIT Atención al Ciudadano	
Actualizó	Deisy Lucero Serrato Aldana / Contratista GIT Atención al Ciudadano	