



## CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos(as),

El Ministerio del Deporte 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. De igual manera, 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 y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

### DERECHOS

1. Los ciudadanos(as) tienen derecho a presentar peticiones verbales, escritas o a través de otro medio idóneo y, sin necesidad de apoderado. También tienen derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas vigentes exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación. La Entidad habilitará la recepción de peticiones, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Los ciudadanos(as) tienen derecho a conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite, así como a obtener copias de los respectivos documentos asumiendo los costos de estas.
3. Los ciudadanos(as) tienen derecho a obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Los ciudadanos(as) tienen derecho a ser tratados con el respeto y dignidad.
5. Los ciudadanos(as) tienen derecho a 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.
6. Los ciudadanos(as) tienen derecho a formular alegatos y a aportar documentos u

otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta. Así mismo, tienen derecho a ser informado sobre el resultado de dicha actuación administrativa.

7. Los ciudadanos(as) tienen derecho a exigir la confidencialidad de su información.
8. Los ciudadanos(as) tienen derecho a cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

### DEBERES

1. Los ciudadanos(as) tienen el deber de acatar la Constitución y las leyes.
2. Los ciudadanos(as) tienen el deber de 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. Los ciudadanos(as) tienen el deber de ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Los ciudadanos(as) tienen el deber de mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y demás funcionarios.



## CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Canal	Ubicación/ Disponibilidad	Características
<b>Página Web</b>	<a href="http://www.mindeporte.gov.co">www.mindeporte.gov.co</a> 24 Horas	La página Web del Ministerio del Deporte es la principal fuente de información sobre el ministerio, en la cual se puede encontrar la historia, funciones, y preguntas frecuentes, así como y los planes, programas, proyectos, trámites y servicios. Adicionalmente, se 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.
<b>Sistema de Gestión de Peticiones</b> <b>Página Web</b>	<a href="https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/ingrese-consulte-peticiones">https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/ingrese-consulte-peticiones</a> .	El Sistema de Gestión de Peticiones es el principal canal de interacción con el Ministerio del Deporte. A través de este Sistema, en se podrá realizar cualquier solicitud, tanto para acceder a la oferta institucional como para ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública. Para presentar alguna solicitud se debe ingresar al enlace que está ubicado en la página Web oficial del Ministerio del Deporte, sección <i>Servicio al Ciudadano / Ingrese y consulte sus solicitudes</i> .
<b>Chat Institucional</b>	<a href="https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/servicio-integral-al-ciudadano/chat">https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/servicio-integral-al-ciudadano/chat</a> . Lunes a viernes (días hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	El Chat Institucional es el canal de comunicación instantánea disponible en la parte superior de la página web <a href="http://www.mindeporte.gov.co">www.mindeporte.gov.co</a> . Este canal permite una interacción en tiempo real y de fácil acceso para con los servidores de Ministerio del Deporte.
<b>Foros</b>	<a href="https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/foros">https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/foros</a> 24 horas	Los Foros son los espacios de interacción, disponibles para recibir comentarios, opiniones, de modo que se propicie la construcción participativa de propuestas para la definición de lineamientos, planes, políticas, proyectos y programas.
<b>Correo Electrónico</b>	<a href="mailto:contacto@mindeporte.gov.co">contacto@mindeporte.gov.co</a> 24 horas	El correo electrónico oficial del Ministerio del Deporte es el canal habilitado para la recepción de documentos y otras comunicaciones dirigidas al ministerio. Para presentar peticiones se recomienda utilizar el Sistema de Gestión de Peticiones disponible en la página web.
	<a href="mailto:Notijudiciales@mindeporte.gov.co">Notijudiciales@mindeporte.gov.co</a> 24 horas	Mediante este correo se tramitarán únicamente las solicitudes de naturaleza judicial.
	<a href="mailto:controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co">controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co</a>	Mediante este correo se reciben quejas y/o denuncias disciplinarias.



<b>Ventanilla Única de Radicación</b>	<p>Sede Administrativa (Casa Roja) Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia</p> <p>Lunes a viernes (Días Hábiles) 7: 30 am a 4:30 pm</p>	<p>La Ventanilla Única de Radicación es el espacio en el que se centraliza la recepción, radicación y registro de documentos de manera física. En esta Ventanilla, se podrá presentar cualquier solicitud, para acceder tanto a la oferta institucional como para ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.</p>
<b>Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano</b>	<p><b>(57) 01 8000 910 237</b></p> <p><b>Lunes a viernes (días hábiles)</b> 8: 00 am a 5:00 pm</p>	<p>La Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano, permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte desde cualquier lugar del país. A través de esta línea se podrá realizar cualquier solicitud, tanto para acceder a la oferta institucional como para ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.</p>
<b>Líneas de Servicio al Ciudadano</b>	<p>(57- 1) <b>2258747</b> (57- 1) <b>4377030</b> Ext. 1193--1195-1196-1197</p> <p>Lunes a viernes (días hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm</p>	<p>La línea de Servicio al Ciudadano permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte desde cualquier lugar del país. A través de esta línea se podrá realizar cualquier solicitud, tanto para acceder a la oferta institucional como para ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública.</p>
<b>Oficina de Servicio Integral al Ciudadano</b>	<p><b>Sede Administrativa</b> Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (días hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm</p>	<p>La Oficina de Servicio Integral al Ciudadano, es el sitio físico de atención presencial, a través del cual se podrá también acceder tanto a la oferta institucional, como para ejercer los derechos de petición, participación, acceso a la información pública, trámites y servicios.</p>
<b>Buzones</b>	<p><b>Sede Administrativa</b> Av. Cra. 68 # 55-65 <b>Centro de Alto Rendimiento (CAR)</b> Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Occidental <b>Centro de Ciencias del Deporte (CCD)/Laboratorio Control Dopaje</b> Calle 63 59 A- 06 CAR Costado Oriental</p>	<p>Los Buzones son una alternativa para las personas que hacen presencia física en las diferentes sedes del Ministerio del Deporte. A través del buzón podrán ejercer su derecho de petición y retroalimentar la gestión de la entidad.</p>
<b>Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano</b>	<p>Eventos del Ministerio del Deporte</p> <p>Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.</p> <p>Ferias del Estado Colombiano.</p>	<p>El Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano es un sitio móvil e interactivo presente en los diferentes eventos realizados por el ministerio y en las Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano.</p> <p>A través de este punto se podrá acceder tanto a la oferta institucional, como a los trámites, servicios y a ejercer los derechos de petición, participación y, acceso a la información pública.</p>

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



El deporte  
es de todos

Mindeporte

## 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.

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

Cordialmente,

**GUILLERMO HERRERA CASTAÑO**

Ministro del Deporte

Aprobó	Aura Elvira Gómez Martínez / Secretaria General (E)	
Revisó	María del Carme Cruz Garrido / Contratista Secretaría General	
Revisó	Harold Rene Gamba Hurtado / Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano	
Actualizó	Deisy Lucero Serrato Aldana / Contratista GIT Servicio Integral al Ciudadano	

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (571) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (571) 4377030

Correo electrónico: [contacto@mindeporte.gov.co](mailto:contacto@mindeporte.gov.co), página web: [www.mindeporte.gov.co](http://www.mindeporte.gov.co)