



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

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 de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO.

Los valores mediante los cuales serán atendidos nuestros ciudadanos tendrán como ejes de acción el trato:

- **Respetuoso:** Se debe otorgar a los ciudadanos la importancia que se merecen como seres humanos, donde esperan ser reconocidos y valorados a pesar de sus diferencias, considerando sus necesidades.
- **Trato Digno:** Debe haber un trato cortés pero también sincero. Lo primero que se debe tener en cuenta es el respeto por las personas, un valor implícito en todas las relaciones humanas, conscientes de la importancia de brindar un trato adecuado y oportuno.
- **Confiable:** Los ciudadanos puedan confiar y estar seguros con la exactitud de la información recibida la cual debe estar de acuerdo con lo previsto en las normas y con resultados contundentes.
- **Empático:** El servidor debe identificar lo que el ciudadano siente o el sentimiento que lo motiva y se pone en su lugar, comprendiendo sus razones.
- **Oportuno:** Que sea en el momento adecuado, cumpliendo con los términos acordados con el ciudadano o establecidos por la ley.
- **Efectivo:** Que resuelva la petición y se brinde la atención.
- **Con calidad:** El buen servicio debe tener en cuenta el satisfacer al ciudadano porque esto implica comprender sus necesidades y expectativas, y responder a ellas.
- **Incluyente:** Sin distinción, ni discriminación por razones de sexo, raza, nacionalidad, lengua, religión, opinión política, condición, favoreciendo la discapacidad.



DERECHOS Y DEBERES

En el marco de nuestro modelo de servicio, a la ciudadanía le asisten los siguientes derechos y deberes:

DERECHOS

1. Presentar peticiones verbales, escritas y por otro medio idóneo 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 la información que repose en los registros y archivos públicos del Ministerio del Deporte, con excepción de la información de carácter reservado o clasificado, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por la expedición los documentos.
3. Recibir respuesta oportuna, clara y eficaz a sus peticiones en los plazos y términos legales establecidos.
4. Ser tratado con respeto y dignidad.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas y adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. 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.

8. Exigir el adecuado tratamiento de sus datos personales, así como la confidencialidad de su información cuando haya lugar, de conformidad con lo establecido en la Ley 1581 del 17 de octubre del 2012 y decretos reglamentarios.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES

1. Cumplir y acatar la Constitución Política de Colombia, las leyes vigentes, reglamentos y actos administrativos emitidos por el Ministerio.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, dando buen uso a las instalaciones de la entidad y evitando acciones que entorpezcan el proceso, es decir, efectuar o aportar, con conocimiento, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus deberes y derechos.
4. Usar de forma apropiada los canales de atención y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes e irrespetuosas.
5. Mantener un trato respetuoso y digno con los servidores públicos y demás colaboradores de la entidad.



CANALES DE ATENCIÓN Y COMUNICACIÓN

Canal	Ubicación/ Disponibilidad	Características	
Virtual	Página Web	www.mindeporte.gov.co 24 Horas	Principal fuente de información sobre el Ministerio del Deporte. Allí encontrará información sobre la historia, funciones, planes, programas, proyectos, trámites y servicios, así como preguntas frecuentes. Adicionalmente encontrará 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	https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/ingrese-consulte-peticiones .	Es el principal canal de interacción del Ministerio del Deporte con la ciudadanía. En este se podrá realizar cualquier solicitud para acceder a la oferta institucional y ejercer los derechos de petición, participación y acceso a la información pública. Para presentar alguna solicitud se ingresa a la página web, sección Servicio al Ciudadano / Ingrese y consulte sus peticiones.
	Chat Institucional	https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/servicio-integral-al-ciudadano/chat . Chat Servicio Integral al Ciudadano. Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Canal de comunicación instantánea disponible en nuestra página web. Permite una interacción en tiempo real y de fácil acceso para con los servidores de Ministerio del Deporte. 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.
		Chat Atención Denuncias por casos de violencias basadas en género en el deporte. Lunes a viernes (Días Hábiles) 8:00 am a 6:00 pm	Chat exclusivo para la recepción de denuncias por violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
	Foros	https://www.mindeporte.gov.co/servicio-al-ciudadano/politica-institucional-servicio-al-ciudadano/foros . 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 del Ministerio del Deporte, habilitado para la recepción de documentos y otras comunicaciones dirigidas al Ministerio del Deporte. 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.
	controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co . 24 horas	Correo para recibir quejas y/o denuncias con alcance disciplinario.	



El deporte
es de todos

Mindeporte

		nisilencioniviolenca@mindeporte.gov.co	Correo exclusivo para la recepción, registro, orientación psicológica y jurídica y transferencia a las demás autoridades competentes de denuncias por violencias basadas en género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
Telefónico	Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano	01 8000 910 237 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte 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	(60- 1) 4377030 Ext. 1193--1195-1196-1197 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 5:00 pm	Permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte 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.
	Línea de Atención de Denuncias por Violencias Basadas en Género en el Deporte.	01 8000 11 40 60 Lunes a viernes (Días Hábiles) 8: 00 am a 6:00 pm	Línea exclusiva para la atención, recepción registro, orientación psicológica y jurídica y transferencia a la autoridad pertinente de denuncias por violencias basadas en Género en el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
Presencial	Ventanilla Única de Radicación	Sede Administrativa (Casa Roja) Av. Cra. 68 # 55-65 Bogotá D.C., Colombia. Lunes a viernes (Días Hábiles) 7: 30 am a 4:30 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 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 del Ministerio del Deporte. A través del buzón podrán ejercer su derecho de petición y retroalimentar la gestión de la entidad, depositando su petición, queja, reclamo o sugerencia en el respectivo buzón.
	Punto Interactivo de Servicio al Ciudadano	Eventos del Ministerio del Deporte Ferias Nacionales de Servicio al Ciudadano. Ferias del Estado Colombiano.	A través de los puntos interactivos 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 eventos en que haga presencia del Ministerio del Deporte y en las Ferias Nacionales de Servicio 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, página web: www.mindeporte.gov.co



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. Por lo tanto, para presentar peticiones se recomienda 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 del Ministerio del Deporte 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 del Ministerio del Deporte.
Flicker	Flickermindeportecol	Banco de imágenes libres para la difusión y procesos de innovación de los diferentes programas y actividades del Ministerio del Deporte.

Bogotá D.C., 8 de abril de 2022.

Atentamente,

GUILLERMO HERRERA CASTAÑO
Ministro del Deporte

Revisó:	Javier Hernando Salinas Vargas –Asesor Despacho Ministro	
Aprobó	Angélica Viviana Giraldo Perdomo / Secretaria General	
Revisó	Harold Rene Gamba Hurtado / Coordinador GIT Servicio Integral al Ciudadano	
Actualizó	Deisy Lucero Serrato Aldana / Contratista GIT Servicio Integral al Ciudadano	