

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. |
| | Ventanilla única virtual | https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingrese-consulte-peticiones | Es el principal canal de interacción del Ministerio del Deporte con la ciudadanía el cual está habilitado las 24 horas del día. 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 podrá ingresar a la página web donde encontrará en la sección de Destacados el botón Ventanilla única virtual. |
| | Chat Institucional | Chat Servicio Integral al Ciudadano. Lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m. https://www.mindeporte.gov.co/atencion- | Canal de comunicación instantánea disponible en nuestra página web. Permite una interacción en tiempo real y de fácil acceso para con los |

| Canal | | Ubicación/ Disponibilidad | Características |
|--|--|---|--|
| | | servicio-ciudadania/atencion-servicio-ciudadania/chat | 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. |
| | Foros y consultas ciudadanas | https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/politica-institucional-atencion-servicio-ciudadania/foros-consultas-ciudadanas | Espacios de interacción de comentarios, opiniones y construcción participativa de lineamientos, planes, políticas, proyectos y programas, los cuales estarán habilitados por el tiempo programado para cada consulta o foro. |
| | Correo Electrónico | contacto@mindeporte.gov.co | 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 la ventanilla única virtual disponible en la página web. |
| | | notijudiciales@mindeporte.gov.co | Correo mediante el cual se tramitarán únicamente las solicitudes de naturaleza judicial. |
| controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co | | Correo para recibir quejas y/o denuncias con alcance disciplinario. | |
| TELEFÓNICO | Línea Gratuita Nacional de Servicio al Ciudadano | 01 8000 910 237 Lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | Permite comunicarse de manera directa con el Ministerio del Deporte desde cualquier línea telefónica fija 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 | (601) 4377030 Ext. 1193-1195 Lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m. | 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. |

| Canal | | Ubicación/ Disponibilidad | Características |
|-------------------|---|--|--|
| 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 a.m. a 4:30 p.m. | 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 a.m. a 5:00 p.m. | 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. |

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 descritos anteriormente.

| Canal | Ubicación | Características |
|-----------|---|--|
| X | https://twitter.com/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 | https://www.facebook.com/MinDeporteCol | |
| Instagram | https://instagram.com/mindeportecol | |
| YouTube | https://www.youtube.com/@MinisteriodelDeporteColombia | Espacio de difusión de videos de los diferentes programas institucionales del Ministerio del Deporte. |
| TikTok | https://www.tiktok.com/@mindeportecol | |
| Linkedin | https://www.linkedin.com/company/ministerio-del-deporte-colombia/ | LinkedIn es un integrador de redes profesionales en las que se publican artículos, notas o campañas de interés para profesionales y expertos. |