



PROTOCOLO DE USO: CHAT INSTITUCIONAL ATENCIÓN VIOLENCIAS EN GÉNERO MINISTERIO DEL DEPORTE

- **DISPONIBILIDAD DEL CHAT:** El chat para la atención de casos de violencias basadas en género del Ministerio del Deporte está habilitado en el siguiente horario:

- **Horario:** lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

- **Lugar:** Página web www.mindeporte.gov.co

- **RESPONSABLES:** La atención a los ciudadanos y el seguimiento a las consultas registradas en el chat institucional para la atención de casos de violencias basadas en género del Ministerio del Deporte es responsabilidad del Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano, adscrito a la Secretaría General. En el horario de atención señalado, un colaborador de tal Grupo Interno de Trabajo estará atento a resolver las solicitudes registradas por este medio. Para este servicio también brindan su apoyo el G.I.T. de TIC y el G.I.T. de Comunicaciones.

NORMAS DE BUEN USO DEL CHAT INSTITUCIONAL

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. El Ministerio del Deporte garantizará el derecho al acceso de la información pública.

2. Los ciudadanos podrán realizar sus consultas y resolver sus inquietudes, siempre en el marco de la normativa vigente.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Los usuarios del servicio del Chat Institucional para la atención de casos de violencias basadas en género del Ministerio del Deporte se

Ministerio del Deporte

Av. 68 N° 55-65 PBX (601) 4377030

Línea de atención al ciudadano: 018000910237 - (601) 2258747

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

comprometen a usar un lenguaje respetuoso y a no vulnerar la dignidad humana de ninguno de los participantes en las salas del chat.

2. No se podrán publicar mensajes comerciales.
3. No se podrá realizar publicaciones repetidas y fuera de los objetivos del servicio del Chat Institucional del Ministerio del Deporte, que afecten la calidad del servicio.
4. Con excepción de la información de contacto solicitada por el operador del Ministerio para el trámite de solicitudes, se recomienda no dar información sobre datos personales a las personas que ha conocido en el chat.
5. En caso de tener conocimiento acerca de irregularidades que se presenten en el servicio de Chat Institucional, el usuario deberá informar a la entidad por cualquiera de los canales de atención señalados en la Carta del Trato Digno de la entidad: <https://acortar.link/fuesjo>

RESPONSABILIDADES DEL MINISTERIO DEL DEPORTE

1. Brindar el servicio dentro los horarios establecidos e informar sobre cualquier tipo de inconveniente que pueda impedir el cumplimiento.
2. Verificar el estado de los equipos, acceso a internet y funcionamiento del chat antes de cada jornada.
3. Tener a la mano el material institucional de apoyo para brindar las respuestas dentro del menor tiempo posible
4. Responder las preguntas por orden de entrada al servicio del chat.
5. En el caso de no poder brindar una respuesta adecuada a los ciudadanos de manera inmediata, informar de tal circunstancia al ciudadano y solicitar sus datos de contacto, para remitir la respuesta a su requerimiento en el término de ley.



CONDICIONES ESPECIALES

- El Ministerio del Deporte no se hace responsable de posibles daños que se puedan generar por el uso del servicio de Chat Institucional.
- El Ministerio del Deporte se reserva el derecho de retirar en cualquier momento, y a su criterio, los mensajes que vayan en contra de las normas del chat, que afecte la dignidad de las personas o infrinjan la normativa vigente.
- El Ministerio del Deporte se reserva el derecho de terminar o suspender el acceso de los usuarios que infrinjan las normas de uso del chat o de cualquier disposición legal relacionada con el uso del Servicio del Chat Institucional.

<https://www.mindeporte.gov.co/tools/phplive/phplive.php?d=0&onpage=livechatimagelink&title=LiveChatDirectLink>