



CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO



El Ministerio del Deporte, entidad que promueve el bienestar y calidad de vida de los colombianos mediante el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, se compromete a dar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción, según el artículo 52 de la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO

La Política Institucional de Servicio al Ciudadano del Ministerio del Deporte se rige por los siguientes principios para garantizar el goce efectivo de los derechos de la ciudadanía, a través de un servicio de excelencia:

- **Accesibilidad:** permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servidor público o con el Ministerio del Deporte, fomentando la autogestión a través de la digitalización de los trámites y servicios; enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prioridad las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas en condición de discapacidad.
- **Calidad de la Información:** toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por la entidad como sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos y contenidos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta el procedimiento de recepción, trámite y gestión de las peticiones.

- **Efectividad:** parámetro consistente en que el servicio o la información brindada a los grupos de interés responde a sus necesidades y expectativas.

- **Facilitación:** en virtud de este principio, los sujetos obligados deberán facilitar el ejercicio de la información pública, excluyendo exigencias o requisitos que puedan obstruirlo o impedirlo.

- **Inclusión:** parámetro que permite facilitar la comunicación del ciudadano con el servicio, con la entidad, enfocándose en reducir el esfuerzo del ciudadano para superar los obstáculos de su necesidad, de manera igualitaria a todos los ciudadanos, teniendo prelación por las mujeres embarazadas, niños, niñas, adultos mayores y personas con discapacidad.

- **Información confiable:** garantía que debe brindar la entidad para que los grupos de valor obtengan información completa, clara y precisa sobre las condiciones de tiempo,

modo y lugar en que se atenderá su requerimiento o se gestionará su requerimiento o trámite.

- **Oportunidad:** capacidad de respuesta que mide el impacto en términos de satisfacción e insatisfacción del ciudadano en relación con la prestación de un servicio o la expedición de una respuesta en el término establecido y en el momento requerido.

- **Participación:** es el reconocimiento de los derechos de la ciudadanía que propicia su intervención en los diferentes escenarios sociales, culturales, políticos, económicos y ecológicos, de manera activa y vinculante, con relación a la toma de decisiones que la afecten.

- **Transparencia:** puesta a disposición del público de manera completa, oportuna y permanente, de la información sobre todas las actuaciones de la administración, salvo los casos que expresamente establezca la ley.



DERECHOS Y DEBERES

En el marco del servicio a la ciudadanía, se han dispuesto los siguientes derechos y deberes:

DERECHOS

1. Presentar peticiones verbales, escritas y por otro medio idóneo sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación sobre los requisitos exigidos por las normas vigentes, usando los canales de comunicación de la entidad aún 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 que tenga interés, para que sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
8. Exigir el tratamiento adecuado de sus datos personales y la confidencialidad de su información cuando se produzca, 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

El Ministerio del Deporte, entidad que promueve el bienestar y calidad de vida de los colombianos mediante el deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre, se compromete a dar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción, según el artículo 52 de la Constitución Política de Colombia y el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011.

Virtual	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
	Ventanilla única virtual	https://www.mindeporte.gov.co/atencion-servicio-ciudadania/ingreso-consulte-peticiones	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. Además, encontrará actualización permanente de las actividades que se desarrollan en los campos del deporte, la recreación, la actividad física y el aprovechamiento del tiempo libre.
	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-servicio-ciudadania/atencion-servicio-ciudadania/chat	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.

	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Virtual	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 que se tramitarán solo las solicitudes de naturaleza judicial.
		controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co	Correo para recibir quejas y/o denuncias con alcance disciplinario.
		nisilencioniviolencia@mindeporte.gov.co	Correo para recibir Denuncias por Violencias Basadas en Género en el Deporte.
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.

	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Telefónico	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.
	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.
Presencial	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 / Disponibilidad	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.



COLOMBIA
POTENCIA DE LA
VIDA



Deporte