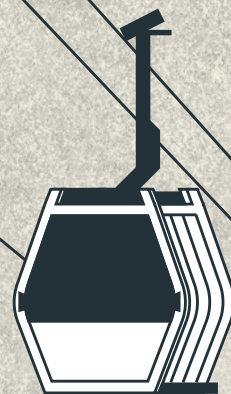




Deporte



CARTA DEL **TRATO DIGNO** AL **CIUDADANO**



PRINCIPIOS DEL BUEN SERVICIO

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. Esta carta se fundamenta en los principios constitucionales y en el marco normativo de atención al ciudadano, como:

Constitución Política de Colombia (Art. 23, 52, 74 y 209).

Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Ley 1712 de 2014 – Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública.

Ley 1581 de 2012 – Protección de Datos Personales.

Ley 1755 de 2015 – Derecho fundamental de petición.

Decreto 1081 de 2015 – Decreto Único Reglamentario.

Decreto 103 de 2015 – Política Nacional de Servicio al Ciudadano.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG)

Decreto 2623 de 2009 "Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano"

El CONPES 3649 de 2010 - POLÍTICA NACIONAL DE SERVICIO AL CIUDADANO

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.



DIFFERENCIAL

Enfoque

El Ministerio garantiza atención prioritaria y con ajustes razonables a personas con discapacidad, adultos mayores, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas LGBTIQ+, víctimas del conflicto, población indígena, afrodescendiente, migrante y otros grupos en situación de vulnerabilidad.

Procedimiento para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD)

1. El ciudadano(a) radica su petición a través de los canales dispuestos por el Ministerio de Deporte. Canal físico en la sede administrativa ubicada en la Avenida carrera 68 No. 55-65, a través del canal electrónico en nuestra página WEB www.mindeporte.gov.co - Ventanilla Única Virtual - Consulte o Registre su PQRSD Aquí, o en nuestros canales telefónicos a través de nuestros agentes de servicio Integral al Ciudadano.

2. Al radicarse la petición, el Sistema GESDOC automáticamente genera un correo electrónico dirigido al peticionario, incluyendo información sobre el número del radicado de la solicitud y el código de seguridad para que el peticionario pueda hacer seguimiento a la respuesta en los términos establecidos en la ley en nuestra página WEB www.mindeporte.gov.co - Ventanilla Única Virtual - Consulte o Registre su PQRSD Aquí.



3. Si no obtiene respuesta, puede escalar su solicitud al área de Control Interno Disciplinario o a entes de control.

4. La entidad debe responder en máximo:

Tabla de tiempos de respuesta según Ley 1755 de 2015

Tipo de petición	Tiempo de respuesta según la norma
Petición general	15 días hábiles (Ley 1755 de 2015)
Información, copias y/o expedientes	10 días hábiles (Ley 1755 de 2015)
Petición de congresista	5 días hábiles (Ley 1755 de 2015)
Petición gubernamental (entre entidades públicas)	10 días hábiles (Ley 1755 de 2015)
Felicitación y/o reconocimiento	15 días hábiles (Ley 1755 de 2015, como petición general)
Reporte posible conflicto de interés	15 días hábiles (Ley 1755/2015, como petición general)
Consulta de datos personales (habeas data)	10 días hábiles (Ley 1581/2012)
Corrección, actualización o supresión de datos personales (habeas data)	15 días hábiles (Ley 1581/2012)
Quejas y denuncias	15 días hábiles (Ley 1755/2015)



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

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.

Virtual	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
	Página web	www.mindeporte.gov.co 24 horas	Fuente principal de información sobre el Ministerio del Deporte, incluyendo su historia, funciones, planes, programas, proyectos, trámites y servicios. También ofrece actualizaciones sobre actividades que se desarrollan en deporte, recreación, actividad física y 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 Bot "Atlética"	Chat Bot para atención de ciudadanos. 24 horas para información general. Atención por agente humano de lunes a viernes (días hábiles) 8:00 a.m. a 5:00 p.m. https://www.mindeporte.gov.co Acceder a ella es muy fácil. Usted encontrará en la parte inferior derecha de su pantalla un icono con la palabra "Atlética, pregúntame", al dar clic podrá escribir y realizar su pregunta o inquietud.	Atlética es un agente virtual diseñado para atender las consultas y resolver dudas relacionadas con los trámites y servicios ofrecidos por el Ministerio del Deporte. Este canal virtual está disponible las 24 horas del día, brindando a la ciudadanía una opción rápida y efectiva para obtener información en cualquier momento. Aunque el agente virtual Atlética está activo en todo momento, el soporte humano está disponible de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., para aquellas consultas que requieran atención personalizada. De esta manera, Atlética garantiza un servicio continuo y eficiente, complementando la atención humana con tecnología avanzada.

Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Virtual Agenda- miento de citas	www.mindeporte.gov.co 24 horas Para acceder a ella es muy fácil, usted encontrará en el sitio web de la entidad un icono con la palabra "Agende aquí su cita" allí usted dará clic y podrá registrarse y agendar su cita.	El agendamiento de citas es un espacio creado para que usted pueda realizar los siguientes trámites de manera virtual y/o presencial al Ministerio del Deporte: ● Orientación sobre el préstamo y/o alquiler de escenarios deportivos administrados por el Ministerio del Deporte. ● Orientación sobre otorgamiento, actualización y renovación del reconocimiento deportivo, de clubes y asociaciones deportivas. ● Orientación sobre autorización de exención de impuestos y tasas de salida del país. ● Orientación sobre inclusión al Programa Glorias del Deporte. ● Orientación sobre Licencia Remunerada a Deportistas y Personal de Apoyo a Deportistas. ● Petición de información u orientación. ● Denuncia. ● Queja. ● Reclamo. Consulte la guía de cómo ingresar a nuestra plataforma de agendamiento de citas de manera sencilla y rápida, haciendo clic aquí: Guia_uso_canal_agendamiento_citas_Minideporte.pdf
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.

	Canal	Ubicación / Disponibilidad	Características
Virtual	Correo Electrónico	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.
		nisilencioniviolenacia@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.
	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.
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 / 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.



Deporte

