



Deporte



PROTOCOLO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA



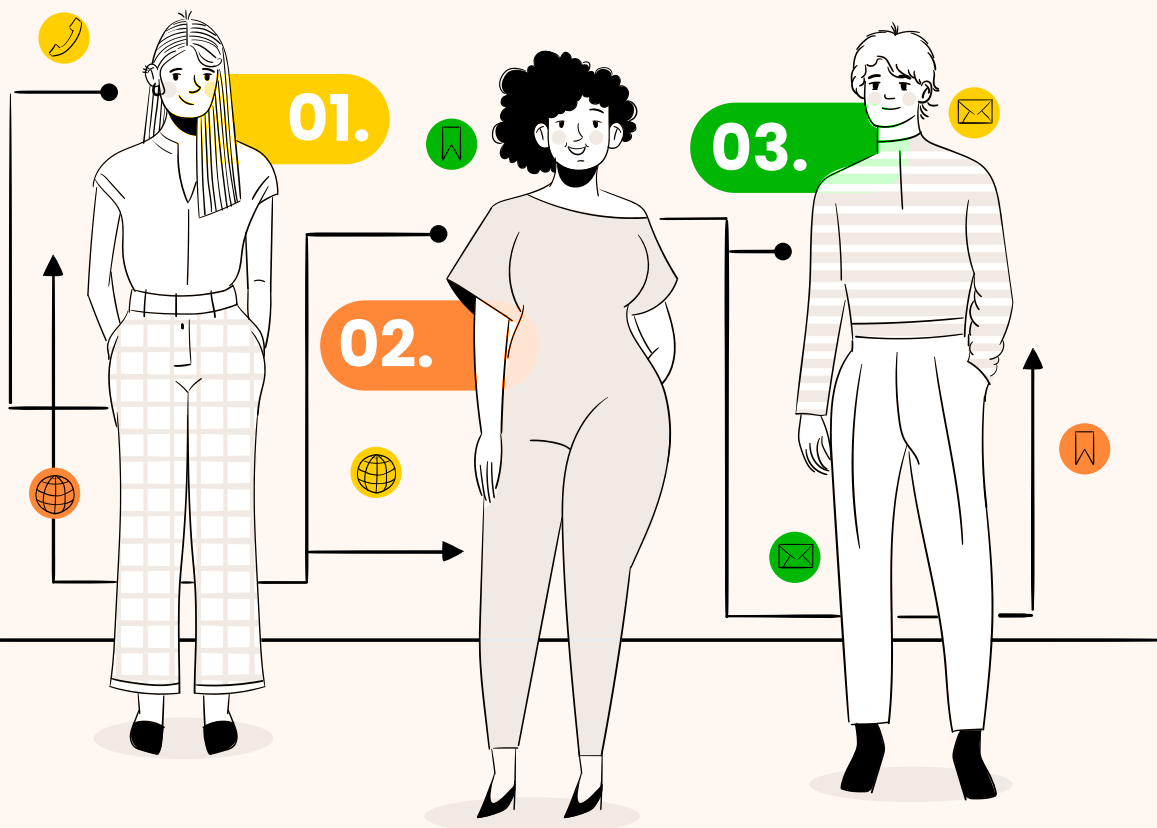
1

NUESTRO COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

En el Ministerio del Deporte, la ciudadanía es nuestra prioridad. Por ello, este protocolo se establece como una hoja de ruta que garantiza interacciones efectivas, cálidas, oportunas y transparentes, asegurando una atención consistente y rigurosa en todos los canales disponibles: presencial, telefónico y virtual.

Nuestra labor se fundamenta en atributos que permitan ofrecer una atención de calidad, reconociendo que existen poblaciones que requieren un acompañamiento especial para garantizar su acceso efectivo a la administración pública. Por ello, bajo una cultura de respeto y

diligencia, el Ministerio prioriza la atención de grupos específicos como niños, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, personas adultas mayores y veteranos de la fuerza pública, conforme al Decreto-Ley 019 de 2012. En el Ministerio del Deporte, la ciudadanía es nuestra prioridad. Por ello, este protocolo se establece como una hoja de ruta que garantiza interacciones efectivas, cálidas, oportunas y transparentes, asegurando una atención consistente y rigurosa en todos los canales disponibles: presencial, telefónico y virtual.



2

¿QUÉ QUEREMOS CON ESTE PROTOCOLO?

Nuestro propósito es brindar a las personas una atención integral y cercana a través de todos nuestros canales de servicio. Queremos que cada ciudadano que se acerque al Ministerio del Deporte se sienta escuchado y valorado, recibiendo siempre un trato digno y con altos estándares de calidad. Buscamos que nuestra gestión no solo sea eficiente, sino que también fortalezca la confianza y la satisfacción de la ciudadanía con nuestra Ministerio.

3

¿QUÉ PUEDE ESPERAR USTED DE NUESTRO SERVICIO?

En el Ministerio del Deporte, cada persona importante. Por eso, nos comprometemos a que cada interacción, trámite o consulta que realice con nosotros esté guiada por estos principios:

Un trato digno, sincero y respetuoso

Recibirá siempre una atención amable y honesta. Valoramos a cada persona por igual, sin importar su origen, títulos o condición. Nos comprometemos a escucharle con cortesía y a brindarle un trato digno en todo momento.

Empatía para entender su necesidad

No solo recibimos solicitudes, escuchamos a personas. Nos esforzamos por comprender su situación y ver las cosas desde su superspectiva, para brindarle orientación y respuestas que realmente le sea útiles.



Inclusión y respeto por la diversidad

Nuestro servicio es para todas las personas. Garantizamos un espacio libre de discriminación, en el que se respetan las diferencias de género, raza, religión u opinión. Trabajamos para brindar una atención con la misma calidad y calidez a cada ciudadano.

Accesibilidad sin barreras

Nos comprometemos a que sea fácil comunicarse con nosotros. Trabajamos continuamente para eliminar obstáculos, asegurando que las personas con discapacidad, quienes viven en zonas alejadas o tienen poco acceso a la tecnología, puedan acceder a nuestros servicios de manera sencilla.

Información clara y confiable

Trabajamos para que la información que le brindamos sea exacta y está respaldada por la ley.

Nos comunicamos con claridad para que comprenda cada paso de su trámite, sin confusiones.

Respeto por su tiempo

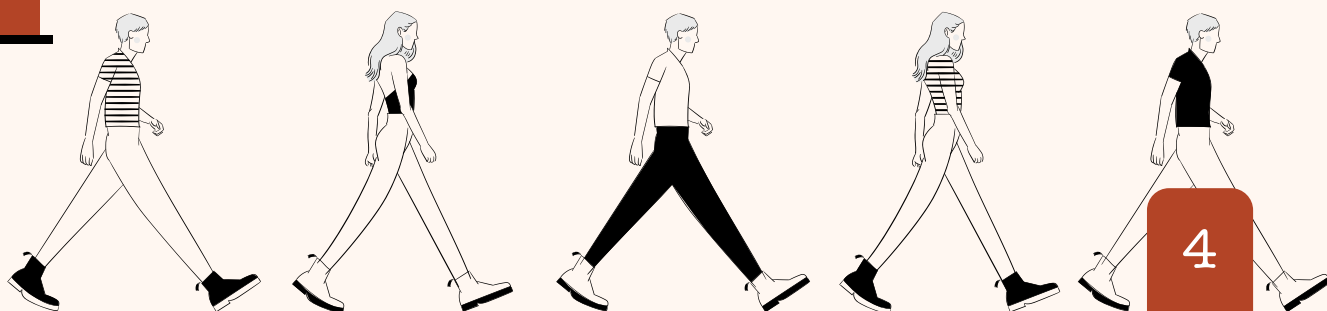
Sabemos que su tiempo es valioso. Por ello, nos comprometemos a a brindar una atención ágil y oportuna, cumpliendo con los plazos legales y los compromisos adquiridos.

Soluciones efectivas que generen bienestar

Nuestro propósito es brindar soluciones. Ofrecemos respuestas de fondo que atiendan sus inquietudes de manera clara y satisfactoria, con el objetivo de fortalecer una experiencia positiva en su relación con el Ministerio.

¿CÓMO PUEDE COMUNICARSE CON NOSOTROS?

En el Ministerio del Deporte, hemos dispuesto diferentes formas para que usted pueda comunicarse con nosotros y elija la que mejor se adapte a su gusto, y necesidad, asegurándole que en cada una recibirá la misma calidez y atención a su petición.



Nuestra casa está abierta para recibirle (Canal Presencial)

Si prefiere el contacto directo, le esperamos en nuestras instalaciones en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sede Administrativa Avenida Cra. 68 No. 55-65 , Bogotá,

Sede Centro de Alto Rendimiento Calle 63 No. 59A - 06 Bogotá,

Inspección Vigilancia y Control Ac 63 #59a-6, Bogotá. Nuestro equipo humano está listo para escucharle personalmente, orientarle en sus trámites y brindarle una atención amable en un espacio cómodo y seguro.

A solo una llamada de distancia (Canal Telefónico)

Entendemos que su tiempo es valioso. Por ello, contamos con líneas de atención en las que personal capacitado resolverá sus inquietudes de manera ágil, brindándole información clara y un trato respetuoso. Sede Administrativa (601) 4377030 – Centro de Alto Rendimiento (601) 4377100 Atención al Ciudadano (601) 4377030 ext. 1193 y 1195 Línea gratuita nacional: 01 8000 910237.

Conectados en línea (Canal Virtual)

Para que no tenga que desplazarse, ponemos a su disposición nuestro portal web, <https://www.mindeporte.gov.co/> correo electrónico servicioalciudadano@mindeporte.gov.co o contacto@mindeporte.gov.co, Ventanilla Única de Radicación, el Chat de Atletica y el Chat para atención exclusiva de casos de Violencias Basadas en Género, a estos últimos puede ingresar a través de nuestra página web <https://www.mindeporte.gov.co>.

Adicionalmente contamos con un método, fácil, rápido y seguro para radicar las PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) que garantiza la trazabilidad y el seguimiento de cada solicitud. Este trámite lo puede hacer sin desplazarse, para ello debe ingresar a través de la Ventanilla Única Virtual desde nuestra página web <https://www.mindeporte.gov.co>





Por correo electrónico tenemos habilitadas las siguientes opciones:

Correo notificaciones judiciales: notijudiciales@mindeporte.gov.co

Denuncias por actos de corrupción:

controlinternodisciplinario@mindeporte.gov.co

Denuncias por Violencias Basadas en Género en el Deporte:

nisilencioniviolenencia@mindeporte.gov.co

Su palabra también puede ser escrita (canal correspondencia)

Si decide enviarnos una comunicación física, le garantizamos un manejo cuidadoso y una respuesta oportuna. Cada documento que recibimos es un compromiso que asumimos para darle una solución clara y fundamentada.

Su opinión nos ayuda a mejorar (buzones de sugerencias)

Para nosotros, su visión es fundamental para seguir creciendo. Los buzones de sugerencias son el espacio donde usted nos cuenta cómo le pareció nuestra atención y cómo podemos ser mejores cada día.

- ¿Dónde los encuentra?: Están ubicados en puntos visibles de nuestras áreas de atención presencial.
- ¿Qué puede compartirnos?: Sus felicitaciones, ideas para mejorar nuestros procesos o cualquier sugerencia que nos permita brindarle un servicio más humano y eficiente. Cada mensaje depositado será leído y tramitado de igual forma que se hace por los demás canales.

TIPOS DE SOLICITUDES Y SERVICIOS A SU DISPOSICIÓN

En el Ministerio del Deporte, valoramos su voz. Puede comunicarse con nosotros por diferentes motivos, y queremos que conozca cómo se clasifica cada solicitud para brindarle una atención adecuada.

A continuación, le explicamos cómo puede participar y qué servicios están a su alcance:

Sus solicitudes y manifestaciones

Puede hacernos llegar sus mensajes a través de los siguientes canales. Nos comprometemos a brindarle una respuesta clara y oportuna, dentro de los plazos establecidos por la ley. Además, recibirá un código de radicación que le permitirá hacer seguimiento a su solicitud.

1

Peticiones de información o interés general: cuando necesita conocer datos específicos sobre nuestra gestión o sobre temas relacionados con el deporte, la recreación y la actividad física. Recibirá la respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles.

2

Consultas: si requiere que el Ministerio brinde un concepto o una opinión técnica sobre temas de nuestra competencia. Recibirá la respuesta dentro de los siguientes 30 días hábiles.

3

Sugerencias: sus ideas y propuestas para que nuestros trámites o servicios sean más sencillos y eficientes. Recibirá la respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles.

4

Quejas: si usted siente que el trato o la atención recibido por parte de un colaborador del Ministerio no fue la adecuada. Recibirá la respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles.

5

Reclamos: si considera que el trato o la atención recibida por parte de un colaborador del Ministerio no fue adecuada. Su reporte nos permite corregir y mejorar de inmediato. Recibirá la respuesta dentro de los siguientes 15 días hábiles.

Recuerde: Es necesario que cuando radique una petición solicite a la persona que lo atendió que le dé el número de radicado. Esta es la herramienta que tiene disponible para hacer seguimiento a su solicitud.

Servicios que fortalecen el deporte

Además de escucharlo, el Ministerio pone a su disposición servicios diseñados para el bienestar de todos los colombianos, tales como:

Trámites en línea: acceso a registros, certificaciones y procesos administrativos de forma ágil desde nuestro portal.

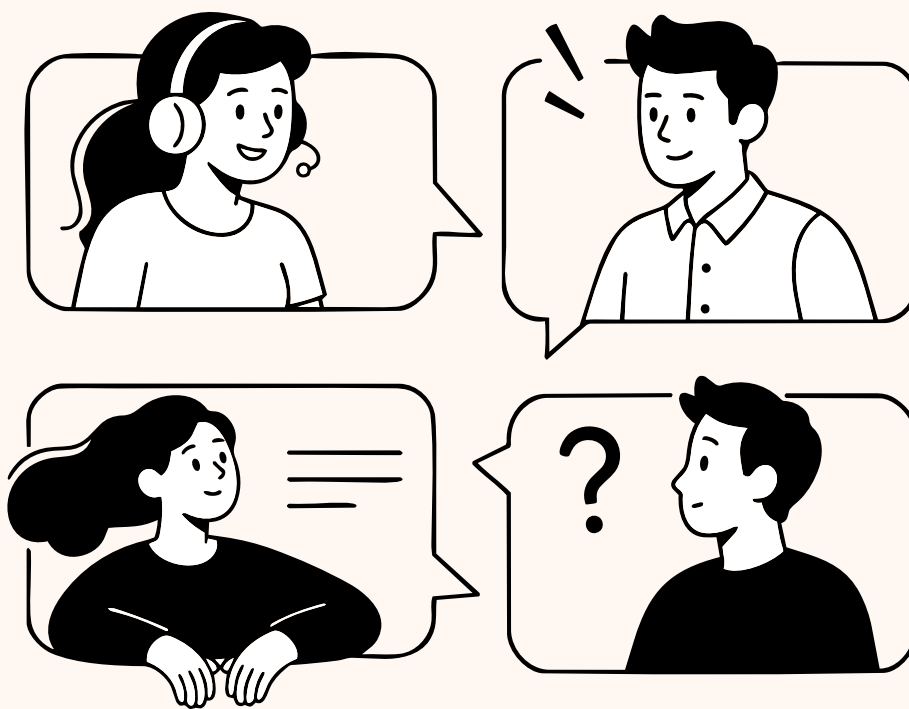
Asistencia técnica y capacitaciones: espacios de formación para organismos deportivos, entrenadores y líderes del sector.

Programas de fomento al deporte: información y acceso a nuestras iniciativas de recreación, actividad física y apoyo al deportista.

Consulta de normatividad: un espacio donde puede conocer todas las leyes y resoluciones que rigen el deporte en el país.

En nuestra página, a través del enlace

<https://www.mindeporte.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/oferta-institucional> podrá encontrar nuestros servicios y trámites, muchos son 100% virtuales, lo que le permite radicarlos en cualquier momento del día, sin filas y sin desplazamientos.



¿CÓMO PROTEGEMOS Y CUIDAMOS SU INFORMACIÓN?

(Tratamiento de datos personales)

En el Ministerio del Deporte, valoramos su privacidad y protegemos su información. Por eso, cumplimos rigurosamente con la Ley 1581 de 2012, asegurando que sus datos personales estén protegidos y sean tratados con la mayor responsabilidad.

Cuando nos confía sus datos a través de nuestros canales, nosotros asumimos el compromiso de cuidarlos y usarlos únicamente para los fines –autorizado.

¿Para qué utilizaremos sus datos?

Sus datos son la herramienta que nos permite conocerle mejor y brindarle servicios que realmente se ajusten a sus necesidades. Al autorizarnos, usted nos permite:

1

Brindarle una atención personalizada: Conocer sus características nos ayuda a diseñar estrategias y programas deportivos que lleguen a las personas que más los necesitan.

2

Mejorar nuestra gestión institucional: Utilizamos la información para realizar estadísticas que nos permitan evaluar cómo estamos trabajando y en qué áreas podemos mejorar como Ministerio.

3

Fortalecer nuestra comunicación: Si utiliza nuestra aplicación móvil (APP), recolectamos sus datos con fines institucionales para que su experiencia sea más ágil, sencilla y cercana a sus intereses específicos.





NUESTRO COMPROMISO MUTUO: DERECHOS Y DEBERES

Para que su experiencia en el Ministerio del Deporte sea excelente, creemos en una relación basada en el respeto recíproco. Estos son los pilares de nuestro trato diario:

Sus derechos: lo que usted siempre merece de nosotros.

Como ciudadano, tiene la garantía de que en cada contacto respetaremos su derecho a:



Recibir un trato digno y amable: usted merece ser atendido con calidez, respeto y sin ningún tipo de discriminación.



Ser escuchado y orientado: sus consultas se atenderán de forma clara y sencilla.



Recibir respuestas oportunas: cumpliremos con los tiempos que establece la ley y le informaremos sobre el estado de sus trámites.



Privacidad y reserva: sus datos personales y la información que nos confíe sean protegidos con total seguridad.

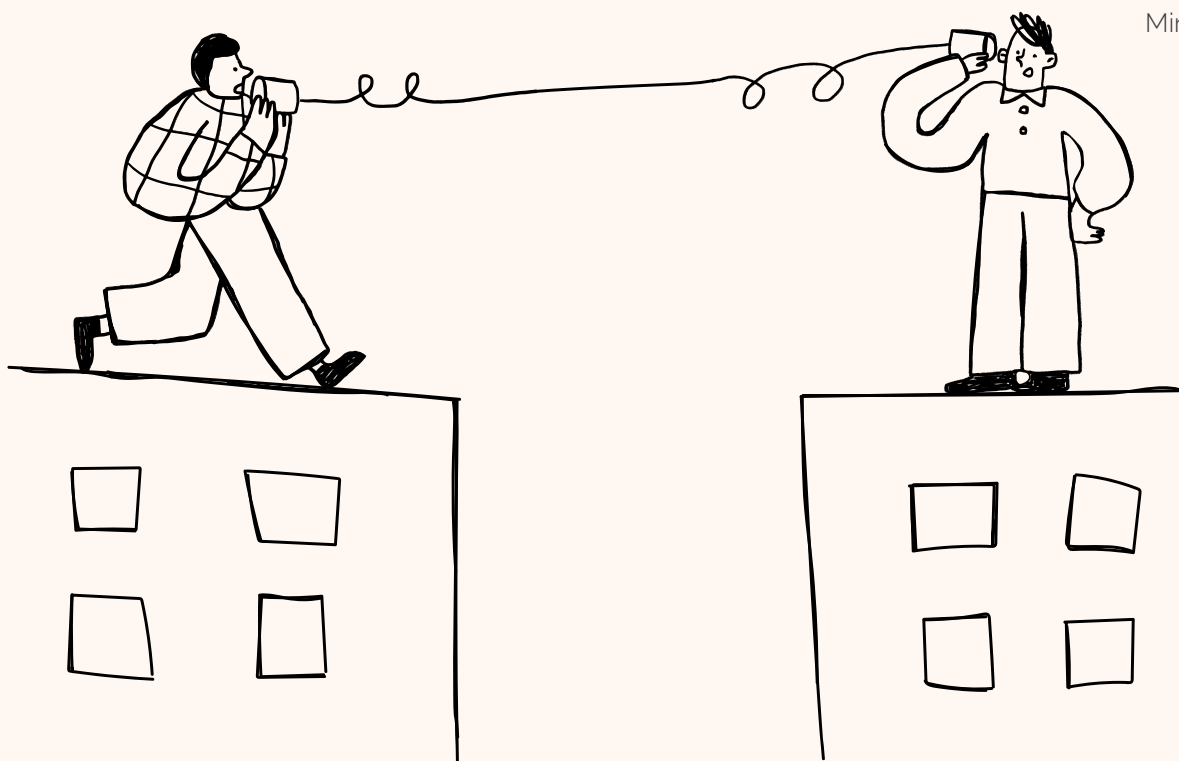


Conocer la identidad de quien le atiende: conocerá el nombre y el cargo del servidor público que le está brindando asistencia.



Igualdad en la atención: recibirá una atención prioritaria si es una persona mayor, tiene alguna discapacidad, es una mujer gestante o se encuentra en una situación de especial protección.





Sus deberes: cómo puede ayudarnos a servirle mejor

Para que nuestro equipo pueda brindarle el servicio de alta calidad, le solicitamos tener en cuenta lo siguiente:



Brindarnos un trato respetuoso: le agradecemos dirigirse a nuestro personal con cortesía y respeto. El buen trato es la base de nuestra comunicación.



Entregarnos información veraz: para que sus trámites avancen sin errores, le solicitamos que los datos y documentos que nos proporcione sean ciertos y completos.



Cuidar nuestras instalaciones y recursos: el Ministerio es de todos. Le agradecemos hacer un buen uso de los espacios y herramientas que hemos dispuesto para su servicio.



Respetar el turno y el orden: para garantizar que todos reciban la misma atención, le pedimos seguir las indicaciones de ingreso y los turnos establecidos en nuestros canales.



Informarse sobre los requisitos: antes de iniciar un trámite, le sugerimos consultar las guías que hemos preparado para usted; así su proceso será mucho más rápido y efectivo.



Solicitar código de radicado de su petición: pídale a la persona que lo atendió. Esta es una herramienta que le permitirá hacer seguimiento a su solicitud.

8

SU VOZ NOS AYUDA A CRECER: CARACTERIZACIÓN Y SATISFACCIÓN

Para que el Ministerio del Deporte sea cada vez más cercano, es importante que pueda hacer la radicación de su petición, queja, reclamo, sugerencia o felicitación a través de la Ventanilla Única Virtual, en nuestra página web

<https://www.mindeporte.gov.co>

Adicionalmente necesitamos su ayuda en dos momentos muy especiales.

¿Por qué le pedimos sus datos de caracterización?

A veces le pediremos completar algunos datos básicos (como edad, ubicación o género). Esto no es solo un registro; nos sirve para:

Diseñar programas a su medida: si sabemos quiénes nos contactan, podemos crear proyectos que realmente respondan a las necesidades de su comunidad, su región o su grupo de edad.

Llegar a donde más nos necesitan: sus datos nos ayudan a identificar qué zonas del país requieren nos consultan más y requieren mayor acompañamiento.

Brindarle una atención inclusiva: al conocer sus condiciones particulares, podemos adaptar nuestros canales para que sean más accesibles.

Su privacidad está a salvo: recuerde que estos datos son tratados con total reserva y seguridad, bajo las normas de protección de datos personales.



¿Para qué sirven nuestras encuestas de satisfacción?

Posterior a la atención o su contacto con nosotros, le invitaremos a calificar su experiencia. Es un proceso corto, pero que nos sirve:

- Para corregir errores: Si algo no salió bien, su calificación nos permite identificar la falla y corregirla de inmediato para que no le ocurra a nadie más.
- Para reconocer el buen trabajo: Sus comentarios positivos nos ayudan a saber qué estamos haciendo bien y a motivar a nuestro equipo humano para seguir por ese camino.
- Para tomar mejores decisiones: Los directivos del Ministerio revisan estos resultados para decidir qué procesos deben simplificarse o modernizarse.

¿Cómo puede ayudarnos?

Cuando uno de nuestros colaboradores le invite a llenar un formulario o una encuesta, o cuando la vea disponible en nuestro sitio web:

**1**

Regálenos unos minutos: Es un tiempo muy breve que se traduce en grandes mejoras para el relacionamiento que tenemos con los usuarios y ciudadanos.

2

Sea totalmente sincero: Valoramos la honestidad. Su opinión real es la única que nos permite transformar el servicio.



Deporte



Secretaría General
Grupo Interno de Trabajo Servicio Integral al Ciudadano
2026