

## ***Carta de trato digno al ciudadano:***

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y en especialmente con los pertenecientes a los diferentes grupos de interés y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, COLJUEGOS se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### **Telefónico:**

A través del PBX 7420698 Línea gratuita 018000182888 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.

### **Presencial:**

En las instalaciones ubicadas en la Carrera 11 No 93 A – 85 en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.

### **Virtual:**

Chat portal del operador:

Es un canal diseñado y en operación exclusivamente para los operadores que actualmente cuentan con un contrato con Coljuegos, presta sus servicios de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### **Redes sociales:**

Son canales que cuentan con acceso las 24 horas, sus apreciaciones, sugerencias, recomendaciones, observaciones, peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones se tratan de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p. m.

### **Radicación presencial:**

En las instalaciones de Coljuegos ubicada en la Carrera 11 No 93 A- 85 1er piso, se podrá radicar peticiones quejas y reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

### **Correo Electrónico:**

[contactenos@coljuegos.gov.co](mailto:contactenos@coljuegos.gov.co) es un canal al servicio de todos los ciudadanos el cual recibe las comunicaciones las 24 horas del día los siete días de la semana. A estas comunicaciones se les asigna un radicado el cual es enviado a vuelta de correo.

### **Denuncia a ilegales:**

Para interponer denuncias ante la entidad, se pueden utilizar los canales tales como: la línea gratuita nacional exclusiva para denunciar al ilegal **01 8000 180 417** y al correo electrónico: [denunciealilegal@coljuegos.gov.co](mailto:denunciealilegal@coljuegos.gov.co)

### **Recordamos los derechos que tiene el ciudadano en COLJUEGOS**

- Confidencialidad en el manejo de los datos personales.
- Recibir un trato con respeto, igualdad e imparcialidad.
- Recibir información de forma respetuosa y clara.
- Presentar peticiones verbales o escritas.
- Obtener respuesta eficaz y oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o tramite.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto
- Ser tratado con el respeto y la debida consideración a la dignidad de la persona