

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimado(a) s ciudadano(a) s:

Un saludo especial de la Defensoría del Pueblo

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Defensoría del Pueblo expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

DERECHOS DE NUESTROS USUARIOS

- 1- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 2- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 3- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier u otro medio idóneo; a conocer el estado de trámite de las solicitudes en ejercicio del Derecho de Petición, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 4- Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para dar trámite a la solicitud.
- 5- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Defensoría del Pueblo y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- 6- Formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que Usted esté interesado; a que dichos documentos y elementos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir su caso y a obtener respuestas sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- 7- Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

- 1- Acatar las leyes y la Constitución Política.
- 2- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias.
- 3- Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicadas se conviertan en

reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

- 4- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Defensoría del Pueblo.

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO ATENCIÓN
PRESENCIAL Y CORRESPONDENCIA	CENTRO ATENCIÓN AL CIUDADANO BOGOTÁ D.C	Carrera 10 N°55-51	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm
	NIVEL REGIONAL	Ver Directorio Anexo	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 12:00pm Y 2:00pm a 6:00pm
TELEFONICO	LINEA GRATUITA NACIONAL	018000 914814	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00am a 5:00pm
	LINEA FIJA BOGOTÁ	PBX:[57-1] 3147300	
ELECTRONICO	Correo electrónico	atencionciudadano@defensoria.gov.co *buzonpqrsdf@defensoria.gov.co	Permanente
	Página Web	www.defensoria.gov.co	
REDES SOCIALES	Facebook	https://www.facebook.com/DefensoriadelpuebloColombia	Permanente
	Twitter	www.twitter.com/defensoriacol	
	YouTube	http://www.linkedin.com/company/defensorC3%ADa-delpueblo-colombia	
	LinkedIn	www.youtube.com/user/ddpcolombia	

La Defensoría del Pueblo cuenta con profesionales capacitados en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario dispuestos a brindarle la orientación, atención y asistencia que requiera de conformidad con los servicios y trámites de la Entidad.

*Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Cordialmente



ALFONSO CAJIAO CABRERA
Secretario General