



# Carta DE TRATO DIGNO



La Defensoría del Pueblo, y su interés genuino y permanente en fortalecer la confianza institucional, a través del incremento de las experiencias positivas de los ciudadanos y grupos de interés que acceden a la oferta institucional, trabaja permanentemente bajo la premisa de garantizar una interacción Institución – Ciudadano en el marco de un trato equitativo, respetuoso, considerado, digno, humano y diligente, donde el entendimiento y cumplimiento de los derechos y deberes de las partes, son claves para facilitar el relacionamiento adecuado, oportuno y eficiente.

En este documento presentamos los derechos y deberes de todo ciudadano, y cuáles son las herramientas y mecanismos definidos en la Defensoría para garantizarlos, así como los canales de atención y/u orientación dispuestos para ejercerlos:

## Primero que todo, recordemos que hacemos en la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo es la entidad encargada de defender, promocionar, proteger y divulgar los derechos humanos, las garantías y libertades de los habitantes del territorio nacional y de los colombianos residentes en el exterior, frente a actos, amenazas o acciones ilegales, injustas, irrazonables, negligentes o arbitrarias de cualquier autoridad o de los particulares.

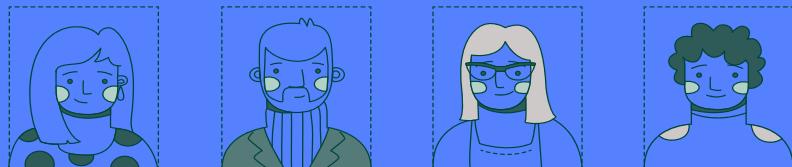
Junto con la Procuraduría General de la Nación y las personerías municipales, la Defensoría del Pueblo de Colombia hace parte del Ministerio Público.

**[Clic aquí para conocer más sobre nosotros.](#)**



# DERECHOS DE LAS CIUDADANÍAS

## FRENTE A LA ENTIDAD



Ser tratado con el respeto, diligencia, y la consideración debida a la dignidad de la persona.



Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, comunidades étnicas que provienen de lugares alejados y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia, propiciando la atención con enfoque diferencial con perspectiva de equidad y diversidad.



Presentar actuaciones, Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de información, Denuncias y Felicitaciones, a través de los canales formalmente establecidos para tal fin por parte de la Defensoría del Pueblo.



Conocer el estado del 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.



Obtener información y orientación sobre los temas que son competencia de la Defensoría del Pueblo.



Recibir información precisa y con lenguaje claro que dé respuesta de fondo a las solicitudes presentadas.



Exigir el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de los servidores públicos adscritos a la Defensoría del Pueblo, y de los particulares que cumplan funciones administrativas en el marco del respeto y las buenas formas.



Recibir atención que adopte una serie de medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad, teniendo en cuenta su edad, discapacidad y/o enfermedades crónicas o graves, bajo el principio de enfoque diferencial y de género.



Recibir de manera oportuna información y orientación precisa, clara, coherente, comprensible, accesible, y de calidad, que dé respuesta de fondo a las solicitudes, peticiones ciudadanas y trámites presentados ante la Entidad.



Exigir la confidencialidad de su información en el marco de las normas que establecen la reserva legal.



Obtener el radicado de su petición, el cual hace las veces de acuse de recibo, y le permite conocer el estado del trámite o servicio solicitado.

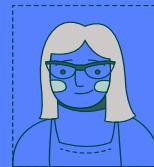


Acceder a toda la información de carácter público de la Defensoría del Pueblo, y solicitar copias de documentos, salvo aquellos que tengan reserva legal.



# DERECHOS DE LAS CIUDADANÍAS

## FRENTE A LA ENTIDAD



Obtener respuesta oportuna, y de fondo a sus Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Solicitudes de Información y Denuncias, en los plazos legales establecidos. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepto:

- Peticiones de consultas: 30 días hábiles.
- Peticiones entre autoridades: 10 días hábiles.
- Peticiones de honorables congresistas: 5 días hábiles.
- Peticiones de documentos e información: 10 días hábiles.



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.



Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

# DEBERES DE LAS CIUDADANÍAS

## FRENTE A LA ENTIDAD



Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.



Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar de manera consciente, declaraciones o documentos de contenidos contrarios a la realidad, o hacer afirmaciones temerarias.



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.

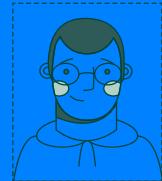


Tratar de manera respetuosa a TODOS los funcionarios y/o colaboradores de la Defensoría del Pueblo.



# DEBERES DE LAS CIUDADANÍAS

## FRENTE A LA ENTIDAD



 Presentar las solicitudes, peticiones, y requerimientos ÚNICAMENTE a través de los canales y medios oficiales dispuestos por la entidad para tal fin.



Consultar los canales oficiales de atención y/u orientación aquí:  
<https://www.defensoria.gov.co/orientacion-al-ciudadano#contactanos>



Respetar las filas y/o turnos, dinámicas implementadas en los puntos de atención y/u orientación.



Cuidar las instalaciones y elementos destinados para La prestación del servicio.



Hacer uso de los servicios conforme a las condiciones de bioseguridad, evitando aglomeraciones.



Cumplir con los requerimientos de autocuidado y/o procedimientos establecidos en las leyes y normas que se encuentren vigentes para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.



Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.



Mantener actualizada la información de contacto y notificación de trámites.



No pagar a intermediarios por trámites que han sido establecidos como servicios gratuitos.



Brindar información suficiente, como: nombre, apellido, número de cédula, dirección de correspondencia, correo electrónico y teléfono en donde pueda ser contactado en caso de requerir ampliación de información, o notificación de respuesta. En caso contrario su petición tendrá trámite bajo la figura de petición anónima.



Denunciar cualquier hecho irregular que suceda en el marco del ejercicio propio de la Defensoría del Pueblo.



# CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN/U ORIENTACIÓN A LAS CIUDADANÍAS

En La Defensoría del Pueblo estamos comprometidos con ofrecer un servicio con calidad, oportunidad y atención prioritaria de las peticiones a través de los siguientes canales de atención y /u orientación:

**Canales de Atención y/u Orientación:** medio idóneo habilitado por la Defensoría del Pueblo que funciona como un puente de comunicación entre los ciudadanos y la Entidad. Podrá ser utilizado para el ejercicio del derecho fundamental de petición. De ahí que siempre deberá ser atendido por los servidores públicos encargados para dar el trámite correspondiente a las PQRSDF que se canalicen por dichos medios.

Los canales habilitados por la Entidad son:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN - TIPO DE ACCESO	HORARIO
Presencial	Atención presencial del ciudadano que asiste a la Entidad a través de los puntos de atención ubicados en la Defensoría. Así mismo, se contempla la atención y asistencia presencial realizada durante las jornadas de atención descentralizadas que adelanta y/o participa la Entidad.	Presencial	Lunes a viernes [hábiles] en el marco de la jornada de atención establecida. Consulte los horarios para cada punto de atención a nivel nacional en la página web <b>menú Orientación al Ciudadano Horarios atención</b>
Virtual	<p>Página web institucional <a href="http://www.defensoria.gov.co">www.defensoria.gov.co</a></p> <p>ingresando al enlace: <b>“Radicue su petición aquí”</b>, diligenciando el Formulario Único de Recepción de Peticiones.</p> <p>Código QR APP Contigo</p>	<p>Formulario en línea página web: <a href="http://www.defensoria.gov.co">www.defensoria.gov.co</a></p> <p>enlace: <b>“Radicue su petición aquí”</b></p> 	El formulario se encuentra activo los 7 días de la semana, las 24 horas del día. No obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan los días hábiles



# CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN/U ORIENTACIÓN A LAS CIUDADANÍAS

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN - TIPO DE ACCESO	HORARIO
Escrito	<p>Presencial a través de ventanillas únicas de radicación - Unidades de Correspondencia.</p> <p>Puede hacer uso de servicios de mensajería</p> <p><b>Buzones de PQRSDF</b> dispuestos en los puntos de atención presencial. El ciudadano puede registrar su PQRSDF en los formatos diseñados para tal fin y depositarlos en los buzones ubicados en los puntos de atención sin la mediación o intervención de algún servidor de la Defensoría del Pueblo.</p>	<p>Ventanillas únicas de radicación-Unidades de Correspondencia ubicadas en la sede nacional y sedes de las Defensorías Regionales</p> <p><b>Urnas o buzones físicos de PQRDF</b> ubicados en los puntos de atención presencial a nivel nacional.</p>	<p>Funciona de lunes a viernes [hábiles] en el marco de la jornada laboral establecida. Consulte los horarios para cada punto de atención a nivel nacional en la página web link: <a href="#">Horarios atención</a></p> <p>Funciona de lunes a viernes [hábiles] en el marco de la jornada de atención presencial establecida. Consulte los horarios para cada punto de atención en la página web <a href="#">Horarios atención</a></p>
Telefónico	<p><b>ÚNICA línea Nacional:</b> 01-8000-914-814 [habilitada para marcación desde líneas fijas]</p> <p><b>PBX:</b> [60] [1] 314 40 00 <b>PBX:</b> [60] [1] 314 73 00</p>	<p>A través de las líneas telefónicas dispuestas por la Entidad y los teléfonos de contacto disponibles en el Directorio de canales de atención publicado en la página web de la Entidad, <b>menú orientación al ciudadano</b></p>	<p>Lunes a viernes 8 a 12 y 2 a 5 p.m.</p>



# Carta DE TRATO DIGNO



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.

Las Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones en torno a la prestación del servicio de la Defensoría del Pueblo, son la voz de las Ciudadanías al interior de la Entidad, y nos permiten identificar las buenas prácticas y las oportunidades de mejora, que nos ayudan a cumplir nuestro objetivo estratégico: **Primero el Ciudadano.**

**Las denuncias por actuaciones indebidas o posibles actos de corrupción podrán presentarse a través de cualquiera de los canales de atención u orientación mencionados en este documento.**

Version 05

Elaborado por: Grupo de Transparencia y Servicio al Ciudadano  
Revisado por Vicedefensoría, Direcciones, Delegadas, Planeación y Gestión Documental  
Fecha Publicación: enero 2024

