

# Carta de trato digno del servicio



Un saludo especial de la Defensoría del Pueblo

La Defensoría del Pueblo expide la presente carta de trato digno del servicio, con el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía y el compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## Derechos

- 1- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas, el cumplimiento de sus responsabilidades.
- 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 a 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, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo); conocer el estado de trámite de las solicitudes, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- 4- Obtener información y orientación acerca de los requisitos 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 esté interesado y 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

- 1- Acatar las leyes y la Constitución Política.
- 2- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- 3- Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- 4- Mantener un trato respetuoso con los servidores y/o colaboradores de la Defensoría del Pueblo.



## Canales disponibles para la atención al usuario

Canal	Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
Presencial y Correspondencia	Centro Atención al Ciudadano Bogotá D.C	Carrera 10 No. 55 - 51	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua
Presencial y Correspondencia	Punto de atención en las oficinas regionales	<a href="http://www.defensoria.gov.co/es/public/sedesregionales">http://www.defensoria.gov.co/es/public/sedesregionales</a>	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2 p.m. a 6:00 p.m.
Teléfono	Línea gratuita nacional	018000 9148 14	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00
	Línea fija Bogotá	PBX: [57-1] 314 7300	
Electrónico	Correo electrónico	<a href="mailto:atencionciudadano@defensoria.gov.co">atencionciudadano@defensoria.gov.co</a> <a href="mailto:buzonpqrsdf@defensoria.gov.co">buzonpqrsdf@defensoria.gov.co</a>	Permanente
	Página web	<a href="http://www.defensoria.gov.co">www.defensoria.gov.co</a>	
Redes sociales	Facebook	<a href="http://www.facebook.com/DefensoriadelpuebloColombia">http://www.facebook.com/DefensoriadelpuebloColombia</a>	Permanente
	Twitter	<a href="http://www.twitter.com/defensoriacol">www.twitter.com/defensoriacol</a>	
	YouTube	<a href="http://www.youtube.com/user/ddpcolombia">www.youtube.com/user/ddpcolombia</a>	
	LinkedIn	<a href="http://www.linkedin.com/company/defensor%C3%ADA-delpueblo-colombia">http://www.linkedin.com/company/defensor%C3%ADA-delpueblo-colombia</a>	

La Defensoría del Pueblo cuenta con un equipo capacitado en Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario dispuesto a brindarle la orientación, servicio y asistencia que requiera en los trámites de competencia de la Entidad.

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

Cordialmente

ALFONSO CAJIAO CABRERA  
Secretario General