

# Carta de trato digno a la ciudadanía.

## Estimados Ciudadanos

Un saludo muy especial, Para nuestra entidad la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el código de procedimiento administrativo, se expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos.

### Lo invitamos a conocer sus derechos:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co)
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

### Conozca sus deberes

1. Cumplir con la Constitución política y las leyes
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer armaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las normas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

### Canales de Interacción Ciudadana con La Unidad

Nuestros canales están habilitados para para radicar sus peticiones, quejas y reclamos, contáctenos:

Mecanismo	Ubicación	Horario de atención
<b>Centro de Atención al Ciudadano</b>	Calle 8 No 12 -10	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m – 6:00 p.m
<b>Línea fija</b>	7267162 Tiene costo de acuerdo con la tarifa del operador por el que se comunique	Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m – 6:00 p.m
<b>Llamada virtual</b>	Página Web	Permanente
<b>Chat</b>	Página Web	
<b>Página web</b>	<a href="http://www.espbarichara.gov.co">www.espbarichara.gov.co</a>	
<b>Correo Electrónico</b>	<a href="mailto:contactenos@espbarichara.gov.co">contactenos@espbarichara.gov.co</a>	