



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA

Estimados ciudadano(a)s:

Un saludo especial del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE.

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 y de lo Contencioso Administrativo, el DAPRE 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 a:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores del DAPRE el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores del DAPRE atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

6

DOCUMENTO PÚBLICO



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

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

1. Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República.
4. Acatar la Constitución y las leyes.

Medios disponibles para la atención a la ciudadanía por parte del Departamento Administrativo de la Presidencia de la República - DAPRE:

Presencial, en la Calle 7 No. 6 – 54 de 8:00 a.m. a 5:15 p.m. Único sitio para radicación de correspondencia y/o documentos en general.

Presencial, en la calle 7 No. 6-54 de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Grupo de Atención al Usuario y Servicios Compartidos. Únicamente para la radicación de peticiones verbales.

Telefónica, a través del Conmutador: 57 1 5629300 y 382 2800.

Fax, a través de los números: 57 1 3375890 y 5960631.

Líneas telefónicas gratuitas de atención desde cualquier lugar de Colombia:

018000-913040 - para Denuncias de Corrupción.

018000-913666 – para Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamos de competencia del DAPRE.

6



Presidencia
Subdirección de Operaciones
República de Colombia

**Prosperidad
para todos**

Página web www.presidencia.gov.co en los enlaces: Atención a la Ciudadanía y Servicios a la Ciudadanía a través de las opciones: PSQR y Escríbale al Presidente.

Twitter: @infopresidencia.

Facebook: facebook.com/PresidenciadeColombia.

Cordialmente,

MARIO MEJIA CARDONA
Subdirector de Operaciones

DOCUMENTO PÚBLICO