

# Carta de Trato Digno

## Estimados Ciudadanos

El Departamento Nacional de Planeación – DNP es la entidad técnica que trabaja por la implantación de una visión estratégica del país en el campo social, económico y ambiental, a través del diseño, la orientación y evaluación de las políticas públicas colombianas, el manejo y asignación de la inversión pública y definición precisa de las mismas en planes, programas y proyectos del Gobierno.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

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 de los 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

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 afirmaciones temerarias o amenazantes.

3

Ejercer con responsabilidad sus

derechos.

Tratar respetuosamente a los servidores

4

públicos.

5

Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

6

Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio,

comodidad y bienestar.

Mantener actualizada su información de contacto

7

y/o novedades del núcleo familiar.

## Canales de Atención

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

### Canal Telefónico

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del DNP a través de nuestro canal telefónico así:

Línea gratuita nacional **018000121221** y Línea fija en Bogotá **3815000 Ext. 11919 / 11924** de lunes viernes de 8:30 a.m. a 5:00 (atención durante los días hábiles).

Línea de llamadas de relevo en Bogotá 3791639, permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes de LSC en línea.

### Canal Presencial

Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Calle 26 No. 13-19, primer piso, Edificio Fonade, en la ciudad de Bogotá.

Se cuenta con el Servicio de Interpretación en Línea- SIEL que facilita la comunicación entre sordos y oyentes que se encuentran en un mismo espacio al colocar a su disposición un intérprete en línea, al cual pueden acceder desde un computador o un celular con conexión a internet y sistema de amplificación de audio y micrófono.

Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

### Canal Virtual

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

Portal web [www.dnp.gov.co](http://www.dnp.gov.co) dando clic en el menú de “Servicio al Ciudadano”, ingrese al submenú de “Consultas, Quejas y Reclamos”.

[servicioalciudadano@dnp.gov.co](mailto:servicioalciudadano@dnp.gov.co)

Para Notificaciones judiciales única y exclusivamente: [notificacionesjudiciales@dnp.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@dnp.gov.co)

### Canal Escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la calle 26 No. 13-19, primer piso. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en los pisos primero, tercero, catorce y treinta y cuatro del Edificio Fonade.

### RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por el DNP.
- Los trámites y servicios del DNP son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

- Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
- Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.

- Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.

- Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.

- Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.
- Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).