

# Carta de Trato Digno



## La Función Pública

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Función Pública se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá en la Carrera 6 No 12-62, en jornada continua de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m. para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y en las demás dependencias de la Entidad de 8:00 a.m a 5:00 p.m.

### Telefónico:

A través del PBX 739 5656 opción 3, Línea Gratuita Nacional 018000 917770 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

#### **Mesa de ayuda SIGEP:**

PBX 7395656 opción 2.

#### **Mesa de ayuda SUIT:**

PBX 7395656 opción 1.

### Virtual:

**Chat EVA:** Ingresando a nuestro portal [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción "Chat Virtual", de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Facebook:** Departamento Administrativo de la Función Pública.

**Twitter:** @DAFP\_COLOMBIA

### Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la carrera 6 No. 12-62, 4to piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Igualmente por el correo electrónico: [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co), o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), en el siguiente enlace: Servicio al Ciudadano "Formule su PQRS".

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 054 del 30 de enero de 2017 "Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública". y la Resolución 251 del 30 de marzo de 2017 " Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Departamento Administrativo de la Función Pública".

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 7395656 extensión 300 y 304, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico [denunciacorrupcion@funcionpublica.gov.co](mailto:denunciacorrupcion@funcionpublica.gov.co)

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), Servicio al Ciudadano "Seguimiento a su PQRS".

**Mesa de ayuda SIGEP:** [eva\\_soportesigep@funcionpublica.gov.co](mailto:eva_soportesigep@funcionpublica.gov.co)

**Mesa de ayuda SUIT:** [eva\\_soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:eva_soportesuit@funcionpublica.gov.co)

A continuación se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
  - b) Petición de copias: 10 días hábiles
  - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
  - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
  - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
  - f) Peticiones de información 10 días hábiles
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
  7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
  8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
  9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.