

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS PGN



DIÁLOGO PARA
CONSTRUIR
CONSENSOS



La Procuraduría General de la Nación, en atención a los mandatos constitucionales y legales de respetar, garantizar y promover los derechos e intereses de la comunidad; la disciplina ética que se interesa en las acciones correctas de las personas, dará trato digno entregando información oportuna y veraz a toda persona que requiera un servicio de la Entidad.

Por ello, además de los principios contemplados en el artículo 209 de la Constitución Política Colombiana, está comprometida con la observancia y aplicación permanente, entre otros, de los siguientes principios:



PRINCIPIOS

RESPECTO A LA DIGNIDAD HUMANA

Los funcionarios de la Procuraduría General de la Nación emplearán un lenguaje verbal y corporal respetuoso y cordial con todos los usuarios.

PROBIDAD

Los funcionarios de la Entidad respetarán la Constitución Política y la ley en cada una de sus actuaciones, informando al usuario de manera sencilla y completa los trámites, diligencias, mecanismos de protección y acciones legales que podrán interponer para salvaguardar sus derechos.

BUENA FE

A través del cumplimiento de este principio, la Procuraduría General de la Nación incorpora los valores éticos de la confianza, la veracidad, el respeto por el otro, la credibilidad y la validación de las manifestaciones que presenten los usuarios de la Entidad.



Colombia, cultura rica y diversa

Nuestra carta de trato digno se **expide para fortalecer la comunicación** con la comunidad, comprometidos con brindar un trato equitativo, incluyente y respetuoso, considerado, diligente y eficiente, sin distinción alguna.

EQUIDAD
INCLUSIÓN E
IGUALDAD



**PROCURADURÍA
GENERAL DE LA NACIÓN**
COLOMBIA

DERECHOS DEL USUARIO

Son derechos de los usuarios que acuden a las diferentes sedes de la Entidad:

1. Presentar peticiones respetuosas en cualquiera de sus modalidades, de conformidad con la normatividad vigente (verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado), así como obtener información y orientación acerca de los requisitos y las disposiciones vigentes para tal efecto. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la debida consideración a la dignidad de la persona.

DERECHOS DEL USUARIO

Son derechos de los usuarios que acuden a las diferentes sedes de la Entidad:

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y 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.
9. Los demás derechos que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DEL USUARIO

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas ante las autoridades públicas con funciones administrativas en la Procuraduría General de la Nación son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe; abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y empleados de la Procuraduría General de la Nación en todo servicio y documentos solicitados.
5. Acatar la Constitución, las leyes, los actos administrativos y los protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la Entidad.

CANALES DE ATENCIÓN CIUDADANA

La Procuraduría General de la Nación pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención a fin de promover el ejercicio y garantía de los derechos de los colombianos:

1. **Presencial:** a cargo de los servidores que tienen la función de atender y tramitar asuntos de interés de los usuarios en cada sede de la Procuraduría.
2. **Telefónica:** a cargo de los servidores que disponen de terminales telefónicas en las sedes de la Procuraduría.
3. **Virtual:** a través de la página web www.procuraduria.gov.co y del vínculo “Sede Electrónica”, al cual puede acceder el usuario para diligenciar el formulario correspondiente, de acuerdo con su necesidad.

Así mismo, a través de la dirección electrónica www.procuraduria.gov.co se publica información institucional, convocatorias, noticias, servicios, contratación, normatividad, foros y preguntas frecuentes, entre otros, y se puede descargar el certificado de antecedentes disciplinarios

La Entidad cuenta con las siguientes redes sociales:

FACEBOOK: [Facebook.com/ProcuraduriaGeneral](https://www.facebook.com/ProcuraduriaGeneral)

WITTER: @PGN_COL

YOUTUBE: [pgncuentaoficial](https://www.youtube.com/pgncuentaoficial)

PUNTOS DE ATENCIÓN

La Procuraduría General de la Nación hace presencia en todo el país a través de las Procuradurías Delegadas, Regionales, Provinciales y Distritales.

A continuación, se relacionan los puntos para la atención, asesoría y orientación ciudadana, así como para la expedición de certificados de antecedentes disciplinarios y el recibo de PQRSDF verbales, correspondencia y notificaciones de las actuaciones y decisiones disciplinarias:

1. **Procuraduría General de la Nación - Sede Principal Bogotá**

Centro de atención al público en Bogotá: Carrera 5 nro. 15-60

Horario de atención presencial Bogotá: de lunes a viernes de 8 a. m. a 5 p. m. jornada continua

PBX: (57) 601 587 87 50

Página web: www.procuraduria.gov.co **Sede Electrónica** <https://www.procuraduria.gov.co/PQRSDF/Pages/default.aspx>

Línea gratuita nacional: 01 8000 91 03 15

2. **Resto del país** ver directorio

<https://www.procuraduria.gov.co/Pages/directorio-dependencias.aspx>