



CARTA DEL TRATO DIGNO
AL CIUDADANO



COLCIENCIAS



**TODOS POR UN
NUEVO PAÍS**
PAZ EQUIDAD EDUCACIÓN

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La ley 1286 de 2009, por medio de la cual se fortaleció el sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, dispuso como objetivo específico: el desarrollo de los derechos de los ciudadanos y los deberes del Estado en materia del desarrollo del conocimiento científico, del desarrollo tecnológico y de la innovación.

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación –COLCIENCIAS- expide y hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio, fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.



1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.
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, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
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.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular reclamaciones y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes:
 1. Acatar la Constitución Política y las Leyes.
 2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
 3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
 4. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de COLCIENCIAS.
 5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por COLCIENCIAS fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.
 6. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
 7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en COLCIENCIAS.
 8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
 9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
 10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
 11. Seguir los procedimientos de atención establecidos por COLCIENCIAS para cada trámite.
 12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
 13. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.

14. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

Medios o canales disponibles para los usuarios:

Los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reclamos, felicitaciones o denuncias, son los siguientes:

Atención Presencial

- Sede física ubicada en la carrera 7B Bis No. 132-28, en la ciudad de Bogotá - Colombia, a través de la ventanilla de correspondencia se reciben los documentos del Departamento Administrativo de Ciencias, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS.
- Grupo de Atención al Ciudadano, ubicado en la carrera 7B Bis No. 132-28, en la ciudad de Bogotá - Colombia en donde el ciudadano es atendido personalmente por grupo de profesionales, capacitados para brindar información acerca del portafolio de servicios a cargo de Colciencias, además de tramitar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.
- Buzones de sugerencias, ubicados en la sede de Colciencias.

Atención Telefónica

- A través del conmutador 625 84 80 se accede a la comunicación con las extensiones de los funcionarios y colaboradores de la entidad. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.
- Por la línea nacional gratuita 018000914446 o marcando a la línea local de Bogotá 625 8480 ext. 2081, se puede comunicar con el grupo de atención al ciudadano, para solicitar información en general, sobre las convocatorias y trámites. Horario de atención, de lunes a jueves, de 8:00 am a 5:00 pm, y viernes de 7:00 am a 4:00pm, en jornada continua.
- Fax 625 17 88.

Atención Virtual

- COLCIENCIAS cuenta con la página web: www.colciencias.gov.co, mediante la cual publica información institucional, convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios.
- A través de la página web, por el link: servicio de atención al ciudadano, tiene acceso a mecanismos de participación ciudadana, (contáctenos y peticiones, quejas y reclamos), diligenciando el formulario para realizar consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.
- Correo electrónico: contacto@colciencias.gov.co, es otro medio puesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- Correo electrónico: notificacionesjudiciales@colciencias.gov.co, exclusivo para notificaciones por parte de los juzgados y entidades que así lo requieran.
- Redes sociales :

 /colciencias  @colciencias  colciencias

www.COLCIENCIAS.gov.co