



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA "GENERAL RAFAEL REYES PRIETO"

Respetados (as) Ciudadanos (as):

Un saludo especial de La Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto".

Para nuestra institución, el respeto, la transparencia y la honestidad son principios rectores para el ejercicio de nuestra función; por ello, la Escuela cuenta con un equipo de trabajo competente, confiable y comprometido con el cumplimiento de nuestra misión, con miras a la excelencia en todos sus procesos y programas académicos, como también con brindar una atención digna a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, la ESDEGUE expide la carta de trato digno a la ciudadanía y se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

1. Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. Ejercer el derecho de petición, en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de las peticiones presentadas; así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos.
3. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
4. Conocer la información que repose en los archivos de la Escuela y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
5. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted esté interesado.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servicios públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución Política de Colombia y las leyes vigentes.

Así mismo, en virtud a lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos son:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de 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 evidentemente 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. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Escuela Superior de Guerra
6. Acatar la Constitución y las leyes.

MEDIOS DE CONTACTO DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN CIUDADANA (CANALES DE ATENCIÓN)

Para que usted como ciudadano pueda ejercer sus derechos, la Escuela Superior de Guerra "General Rafael Reyes Prieto" dispone los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Presencial: Carrera 11 No. 102-50 Bogotá, Oficina No. 209 Comunicaciones Estratégicas. Segundo piso.
Horario de Atención: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.

Telefónica: PBX 620 4066 Ext. 21067.

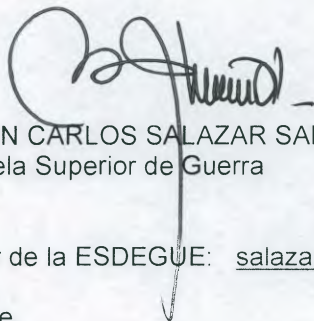
Atención por Correspondencia: Carrera 11 N° 102-50 Oficina de Archivo y Correspondencia. Piso 2.

Correo electrónico: pgrsesdegue@esdegue.mil.co

Buzón de Sugerencias Carrera 11 # 102 – 50 entrada Edificio Administrativo Pisos: 1° y entrada Edificio de Aulas 1°. Piso.

Página web www.esdegue.edu.co, en la ruta: Pestaña lateral columna derecha: Atención al ciudadano. Procedimiento manejo de Peticiones, Quejas y Reclamos.

Cordialmente

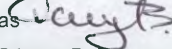




Mayor General JUAN CARLOS SALAZAR SALAZAR
Director de la Escuela Superior de Guerra

Escribale al director de la ESDEGUE: salazarj@esdegue.mil.co

Tweeter: @esdegue

Facebook: esdeguacol

Elaboró : CR. Nancy Cárdenas 
Vo.Bo. : CALM. Jorge Iván Gómez Bejarano 
Revisó : Karina Vélez – Oficina Jurídica 

"Estamos en el corazón de los Colombianos y ahí nos vamos a quedar"
Carrera 11 No. 102 – 50
PBX 6204066 EXT 20617
Teléfono: 620 6536
www.esdegue.edu.co

