

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA ESCUELA SUPERIOR DE GUERRA “GENERAL RAFAEL REYES PRIETO”



Versión 3



ESCUELA SUPERIOR  
DE GUERRA

“General Rafael Reyes Prieto”  
Colombia

## Respetados ciudadanos

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.



# Derechos

En cumplimiento con lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, la ESDEG 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 de manera gratuita y sin necesidad de apoderado, 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 Ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.

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 Cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.



# Deberes

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.

Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

## 4

Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Escuela Superior de Guerra.

## 5

Acatar la Constitución y las leyes.

## 6





## 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

Ventanilla única de Correspondencia y Atención Ciudadana ubicada en la entrada principal de la Escuela Superior de Guerra ubicada en la Carrera 11 No. 102-50 Bogotá, Colombia, Horario de Atención: Días hábiles de lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm.



### Telefónica

PBX: 620 4066



### Correspondencia

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



### Correo electrónico

pqrsesdegue@esdegue.edu.co



### Buzón de Sugerencias

Carrera 11 # 102 – 50 entrada / Edificio Administrativo Pisos: 1° y Sotano / Entrada Edificio de Aulas 1<sup>er</sup>. Piso.



### Página web

[www.esdegue.edu.co](http://www.esdegue.edu.co), dando clic en la opción "Atención al ciudadano" en el apartado "Crear PQRS".



### Redes Sociales

 [esdeg](#)

 [@esdeg](#)

 [esdeguecol](#)

 [esdeguecol](#)

 [@esdeg](#)

 [esdeguemil](#)

 [esdeguecol](#)