



ESCUELA SUPERIOR
DE GUERRA

"General Rafael Reyes Prieto"

Colombia

CARTA TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

VENTANILLA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO ESDEG





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.





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.

i

Derechos



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.



Deberes

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:



Atención Presencial

Ventanilla única de Correspondencia y Atención al Ciudadano la cual está ubicada en la entrada principal de la Escuela Superior de Guerra en la Carrera 11 No. 102-50 Bogotá, Colombia Horario de Atención: Días hábiles de lunes a viernes de 8:00 am a 12:30 pm. y 01.30 a 05:00 pm



Telefónica

CELULAR: 3102739049



Mensajería



Correo electrónico

pqrsesdegue@esdeg.edu.co



Buzón de Sugerencias

Carrera 11 # 102 – 50 entrada / Edificio Administrativo 1er. Piso. y Entrada Edificio de Aulas 1er. Piso.



Página web

www.esdeg.edu.co, dando clic en la opción "Atención al ciudadano" en el apartado "Crear PQRSDF".

REDES SOCIALES



esdeg



@esdeg



esdeguecol



esdeguecol



@esdeg



esdeguemil



esdeguecol