



## CARTA DE TRATO DIGNO

### Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Para los servidores públicos y colaboradores de la Agencia de Renovación del Territorio, es de vital relevancia trabajar de manera constante y permanente en el fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos, partiendo de la aplicación de principios tales como la responsabilidad, honestidad, eficacia, eficiencia, equidad, imparcialidad, respeto, debido proceso, igualdad, buena fe, moralidad, participación, transparencia, publicidad, coordinación, economía y celeridad.

La Agencia de Renovación del Territorio tiene como objetivo principal el coordinar la intervención de las entidades nacionales y territoriales en las zonas rurales afectadas por el conflicto priorizadas por el Gobierno nacional, a través de la ejecución de planes y proyectos para la renovación territorial en estas zonas, que permitan su reactivación económica, social y su fortalecimiento institucional, para que se integren al desarrollo sostenible del país. El desarrollo de este objetivo está marcado por la relación con los ciudadanos a los cuales se les debe garantizar un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, basado en atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención, para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad. Por lo anterior y en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se expide para conocimiento de nuestros usuarios la Carta de Trato Digno, a través de la cual se dan a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad tiene a su disposición para garantizar:

### SUS DERECHOS A:

1. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbalmente, escritas, o por cualquier otro medio y a conocer el estado del trámite de los mismos.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la Agencia de Renovación del Territorio y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
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 servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. 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 el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



## SUS DEBERES:

De conformidad con lo establecido en el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución 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. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad y/o necesarios para su continuidad.
6. Requerir, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a los funcionarios y/o colaboradores de la Agencia de Renovación del Territorio.
7. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Agencia de Renovación del Territorio.

## DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramite, los siguientes deberes:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubiesen ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral del artículo 5º del Código Contencioso Administrativo.
5. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 5º Código Contencioso Administrativo.
6. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
7. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
8. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
9. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



## NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN.

**1. Telefónico**, entendido como el canal por el cual se comunican los ciudadanos a través de las líneas telefónicas dispuestas por la Agencia, en busca de la información relacionada con la misión de la ART.

### Línea nacional

 **01 8000 18 4648 (Puede ser marcada desde fijo o Celular)**  
Bogotá

 **(57) 6014221030**

El canal telefónico dispone de horarios ininterrumpidos de atención, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. El costo de la llamada corresponde con la tarifa que tenga el Ciudadano contratado con su operador.

**2. Presencial**, entendido como el canal dispuesto por la Agencia para el servicio de atención personal a los ciudadanos en sedes físicas en el territorio Nacional.

La Agencia tiene una visión única de nuestro usuario final, ya que la Política Nacional de Renovación prioriza los territorios que han sido históricamente vulnerados por la presencia de cultivos ilícitos y violencia generalizada. Es por esta razón, que la Entidad, atiende a la comunidad que habita en estos territorios de manera incluyente y así construir capacidades para el desarrollo de sus municipios, facilitando de esta manera la relación Estado-Ciudadano. La interacción con los ciudadanos que habitan en nuestros municipios en Renovación se convierte en la herramienta de base más eficaz en la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los grupos poblacionales que integran dichas comunidades.

Para contribuir al logro de nuestra misionalidad, la Agencia propone la estandarización del canal presencial con el fin de llegar a conocer información que nos permita generar mayor integralidad en los programas sociales que oferta la Entidad, por lo que la oportunidad en el servicio, es una premisa a la hora de su prestación. Por ello, el canal presencial de la Entidad podrá a disposición de la ciudadanía tres maneras por las cuales podrá interactuar con la Agencia. La primera a través de nuestra Ventanilla Única de Atención e Información, ubicada en el nivel central de la Entidad. La segunda, a través de nuestros Enlaces Municipales y los Profesionales en Territorio en cada uno de los municipios en Renovación quienes están prestos a recibir cualquier tipo de solicitud, orientación o asistencia que los ciudadanos requieran por parte de la Entidad; y una tercera, a través de nuestras Coordinaciones Regionales, que son los puntos físicos de atención en donde el ciudadano podrá interactuar directamente con la Entidad, comunicando sus inquietudes a los funcionarios de la Agencia.



Para facilitar el acceso de los ciudadanos a nuestros servicios, podrán recibir atención personalizada en Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. de forma continua, en la Carrera 7 No. 32-24 Torre Sur — Piso 36 Ventanilla Única de Atención e Información en Bogotá.

En territorio:

- Enlaces Municipales y Profesionales en territorio
- Sedes Regionales en el territorio nacional, en el siguiente horario: Lunes a Viernes de 8 am a 5 pm en Jornada Continua

SEDES REGIONALES ART		
REGIONAL	CIUDAD	DIRECCIÓN
BOGOTA	BOGOTA SEDE CENTRAL	Centro Empresarial San Martin -carrera 7 # 32-24 PISO 36 AL 40
MONTES DE MARÍA	SINCELEJO	Cra 19A # 14A-30 Barrio la Ford
SUR DE CORDOBA	MONTERIA	Calle 28 # 4-61 piso 4
PUTUMAYO	MOCOA	Cra 6 # 7-35 Barrio Centro
CATATUMBO	CÚCUTA	Calle 16 No. 1 E-65 Barrio Caobos
ARAUCA	ARAUCA	Calle 23 # 20-43 piso 3 of. 301-302
MACARENA-GUAVIARE	VILLAVICENCIO	Calle 38 # 31 - 74 PISO 8
SUR DEL TOLIMA	IBAGUE	Calle 10 #4-46 Oficina 702/3 Edificio Universidad del Tolima
CUENCA DEL CAGUAN Y PIEDEMONTE CAQUETEÑO	FLORENCIA	Cra 10 # 9-52 La Cooperativa
PACÍFICO Y FRONTERA NARIÑENSE	TUMACO	Casa 82 Barrio Miramar
BAJO CAUCA Y NORDESTE ANTIOQUEÑO	MEDELLIN	Calle 48 B No 80 – 53 Barrio Calazan
ALTO PATIA - NORTE DEL CAUCA	POPAYAN	Calle 19 norte # 6A-49





URABA ANTIOQUEÑO	APARTADO	Cr. 98 #84-18 Centro Comercial Nuestro Urabá locales 125 Y 127
PACÍFICO MEDIO	BUENAVENTURA	Calle 1 # 2 <sup>a</sup> -27
CHOCO	QUIBDO	Carrera 3# 31-80
SUR DE BOLIVAR	BARRANCABERMEJA	Calle 49 # 10-01 local 5 edificio Terzetto
SIERRA NEVADA PERIJÁ	SANTA MARTA	Calle 15 #1C-54 oficina 601 edificio Pevesca

**3. Virtual**, entendido como el canal tecnológico e interactivo del que dispone la Agencia para atender de manera no presencial a los Ciudadanos, en busca de la información relacionada con la misión de la misma.

El Estado ha acercado al ciudadano a la administración, gracias a la utilización de herramientas alternativas como lo es Internet, facilitando el tiempo de respuesta y ampliando los ámbitos de diálogo para dar contestación, orientación o información acerca de los programas sociales que presta la Entidad y que se convierten en un servicio de cara a la ciudadanía. Por ello, es importante abrir espacios de interlocución que nos permitan conocer las necesidades de nuestros ciudadanos en tiempo real, sin limitarlos al acceso por los canales de atención convencionales. Es entonces, cuando la comunicación bidireccional cobra vital importancia en la generación de confianza entre los ciudadanos y el Estado.

Aprovechamos la pluralidad de internet, en beneficio de la ciudadanía para satisfacer las necesidades de los ciudadanos, para ello disponemos de las siguientes herramientas tecnológicas:

**Página web**

<http://www.renovacionterritorio.gov.co>



**CHAT**



**VIDEOLLAMADA**



**PQRSD Peticiones, Quejas, Reclamos, sugerencias y/o Denuncias**

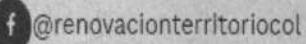
**La Agencia de Renovación del Territorio está presente en las principales redes sociales del país.**

Síganos para que podamos conversar acerca de todo lo relacionado con la oferta de la ART





Síguenos en nuestras redes



@renovacionterritoriocol



@RenovacionCo



@renovacion.territorio



Renovacion Territorio

**4. Escrito**, entendido como el canal que recepciona y tramita solicitudes elaboradas por los ciudadanos de manera física (papel).

**Centro de Correspondencia Bogotá. Dirección: Carrera 7 No. 32-24 Torre Sur — Piso 36 Bogotá y Sedes Regionales.**

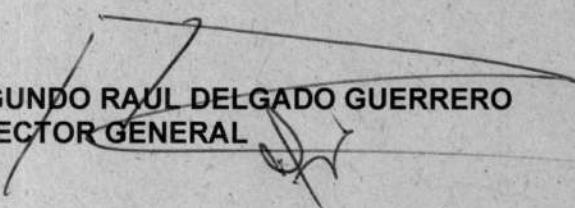
Para acercar nuestros servicios a la ciudadanía, esta podrá hacer entrega y radicación personalizada de documentación en Bogotá, en la Carrera 7 No. 32- 24 Torre Sur — Piso 36, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua, en la Ventanilla de Recepción de Documentación.

A su vez, usted podrá hacer envío de sus escritos a través de correo certificado o por cualquier servicio postal, remitido a la Agencia de Renovación del Territorio en la dirección Carrera 7 No. 32-24 Torre Sur — Piso 36 o de manera presencial en los municipios en Renovación, a través de:

- Enlaces Municipales y Profesionales en territorio
- Sedes Regionales en el territorio nacional (Ver página 4 y 5)

A través de estos canales usted, podrá formular de manera escrita o verbal sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionadas con la atención recibida por parte de nuestros funcionarios y/o acerca de los servicios que actualmente presta la Entidad, en miras de la construcción de territorios más integrados y participativos en la generación de sus propias políticas públicas.

Cordialmente,

  
**SEGUNDO RAÚL DELGADO GUERRERO**  
**DIRECTOR GENERAL**

