



Carta de

TRATO DIGNO

Ley 1437 de 2011 Art. 7

La Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente-, manifiesta su compromiso de brindar al ciudadano un trato digno, garantizar el ejercicio de sus derechos y fomentar su materialización, así como con el respeto íntegro de los principios constitucionales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia.

Para la entidad es primordial ofrecer a los partícipes del sistema de compra pública, instrumentos y herramientas que promuevan el acceso a la información, la transparencia y a la igualdad de oportunidades, mediante el monitoreo constante del comportamiento del referido sistema; razón por la cual, damos a conocer los derechos y deberes de la ciudadanía, y los medios que la Agencia Nacional de Contratación Pública -Colombia Compra Eficiente- pone a su disposición para garantizarlos.

2022
Versión 2

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

En la Agencia Nacional de Contratación Pública - Colombia Compa Eficiente garantizamos los siguientes derechos:

1

Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a la dignidad de la persona sin distinción alguna.

2

Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.

3

Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.

4

Obtener respuesta oportuna y de fondo en los plazos establecidos en la Ley.

5

Recibir información sobre la gestión realizada a su solicitud.

6

Recibir de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental; 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

A presentar los recursos establecidos por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

8

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos.

9

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

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, entendemos como deberes de los ciudadanos los siguientes:

1

Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o irrespetuosas, entre otras conductas.

2

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes y ya resueltas sobre la misma materia por la administración

3

Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

4

Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores de la Agencia Nacional de Contratación Pública- Colombia Compra Eficiente-.

5

Usar en forma apropiada los canales de comunicación de La Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-.

CANALES DE ATENCIÓN

Para que usted como ciudadano pueda ejercer sus derechos, la Agencia Nacional de Contratación Pública-Colombia Compra Eficiente-, cuenta con personas idóneas y atentas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la solicitud de información, trámites y servicios, por lo cual, se dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

Presencial

**Ventanilla Única
de Radicación**

**Línea Telefónica de
Atención y Servicio
al Ciudadano**

Mesa de Servicio



CANALES DE ATENCIÓN



Asistente Virtual

Crea tu caso

Notificaciones
Judiciales

Canal Exclusivo de
Atención Denuncias
de Corrupción

PRESENCIAL

Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano:
Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

Correo Electrónico:

atencionalciudadano@colombiacompra.gov.co

Horario presencial:

Lunes a viernes

De 08:00 A.M. a 05:00 P.M.

VENTANILLA ÚNICA DE RADICACIÓN

Corresponde al punto de radicación dispuesto por la entidad para la recepción de comunicaciones escritas.
Carrera 7 # 26-20 piso 17 Edificio Tequendama.

Correos Electrónicos:

[pqrs@colombiacompra.gov.co/](mailto:pqrs@colombiacompra.gov.co)
ventanillaunicaderadicacion@colombiacompra.gov.co

Horario presencial:

Lunes a viernes

De 08:00 A.M. a 05:00 P.M.

MESA DE SERVICIO

Ofrece asistencia técnica y funcional acerca del uso Sistema Electrónico para la Contratación Pública - SECOP-; los medios de recepción para estas solicitudes son los siguientes:

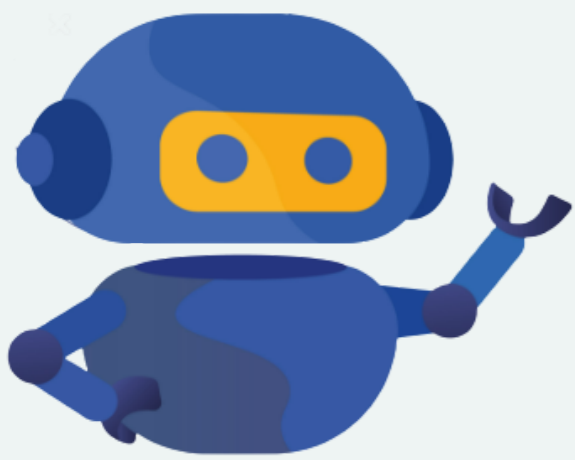


Línea telefónica

Línea Nacional Gratuita 01 8000 520808
Línea desde Bogotá D.C. 60(1) 7456788

Horarios:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
sábado: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.



Asistente Virtual

Horario del chat mesa de servicio:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
Sábados: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

Permanente 24 horas



Crea tu caso

Ruta en la página web :

www.colombiacompra.gov.co/
solución en línea ayudas adicionales/
crear caso

Horarios:

Lunes a viernes: De 7:00 A.M. a 7:00 P.M.
sábado: De 8:00 A.M. a 12:00 P.M.

LÍNEA TELEFÓNICA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Línea desde Bogotá D.C.60(1) 7956600

Horario telefónico:

Lunes a viernes
De 08:00 A.M. a 05:00 P.M

NOTIFICACIONES JUDICIALES

Correo electrónico de notificaciones judiciales:
notificacionesjudiciales@colombiacompra.gov.co

Permanente 24 horas

CANAL EXCLUSIVO DE ATENCIÓN DENUNCIAS DE CORRUPCIÓN

**Correo electrónico para denuncias de
corrupción de funcionarios y/o contratistas de
la Agencia Nacional de Contratación Pública -
Colombia Compra Eficiente:**

lineaetica@colombiacompra.gov.co

Permanente 24 horas

Redes Sociales



@colombiacompraeficiente_cce



/ColombiaCompraEficiente



@ColombiaCompra



Agencia Nacional de Contratación Pública

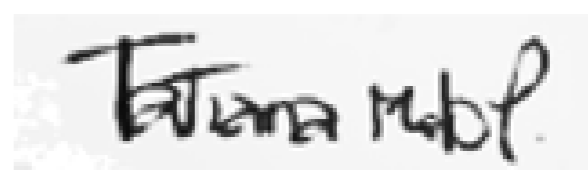

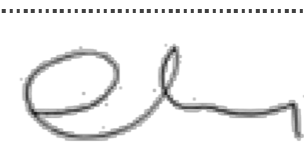


FICHAS TÉCNICAS Y CONTROL DE CAMBIOS

1. FICHA TÉCNICA DE IDENTIFICACIÓN Y UBICACIÓN

Título del documento:	Cartilla de trato digno
Fecha de aprobación:	01 de Junio de 2022
Resumen / Objetivo de contenido:	Tiene el objetivo reconocer los derechos y deberes de los ciudadanos y brindar información sobre los medios y/o canales de comunicación con los que cuenta la ANCPCE
Area / Dependencia de autoría:	Atención al Ciudadano – secretaria general
Código de estandarización:	CCE-PQRSD-IDI-03
Categoría / Tipo de documento:	Información Interna documentada
Aprobación por:	Secretaría General
Información adicional:	N/A
Serie documental según TRD	SG.28.9
Link de ubicación original del documento [especifique donde se aloja o reposa el documento]	<u>28.9 MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO</u>

2. FICHA TÉCNICA DE AUTORES Y RESPONSABLES DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

Acción	Nombre	Cargo/ Perfil	Fecha	Firma
Elaboró	Tatiana Melo Diseño – pasante Laura Neusa	Analista T2 – 4 Pasante	23/05/2022	
Revisó	Diana Carolina Montenegro	Contratista	23/05/2022	
Aprobó	Claudia Ximena López	Secretaría General	01/06/2022	

Nota: Si la aprobación se realizó mediante acta de alguno de los comités internos considerados en la resolución número 173 de 2020 por favor especificar acta y mes del desarrollo de esta.

3. FICHA TÉCNICA DE CONTROL DE CAMBIOS DE DOCUMENTO

Versión vigente del documento: 02

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE AJUSTES	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
01	24/02/2022	Creación del documento	Tatiana Melo Analista T2- 4 Diseño - Pasante Laura Neusa	Diana Carolina Montenegro Contratista	Claudia Ximena López secretaria general
02	01/06/2022	Modificación de la hora en los canales de atención y la reubicación al piso 17 de la ventanilla única de Radicación	Tatiana Melo Analista T2- 4 Diseño - Pasante Laura Neusa	Diana Carolina Montenegro Contratista	Claudia Ximena López secretaria general

Nota: El control de cambios en el documento, se refiere a cualquier ajuste que se efectúe sobre el documento que describe ficha técnica del presente documento.

