



# 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/  
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:

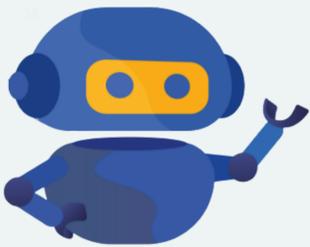


## Linea telefónica

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/](http://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

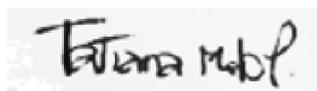


Agencia Nacional de Contratación Pública



# FICHAS TÉCNICAS Y CONTROL DE CAMBIOS

1. FICHA TECNICA 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:	Secretaria 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 TECNICA 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	Secretaria 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.

