



CARTA DE TRATO DIGNO



DNP



● **Respetados ciudadanos:**

El Departamento Nacional de Planeación – DNP es el centro de pensamiento del país, que, a partir de su posición técnica y las características del ordenamiento del territorio, coordina, articula y orienta la planificación de corto, mediano y largo plazo, el ciclo de las políticas públicas y la priorización de los recursos de inversión.

Que el DNP, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, relacionado con el reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, la entidad tiene como compromiso ético brindar una atención digna a los ciudadanos, prestando un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna; siempre buscando fortalecer la relación con los ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia.

Para ello, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales dispuestos para atender al ciudadano.

En el DNP usted tiene derecho a:

Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.

Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.

Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.dnp.gov.co

Conocer la información que repose en los registros y archivos del Departamento Nacional de Planeación – DNP, y a solicitar y recibir copias, salvo en aquellos casos en que el (los) documento (s) tengan reserva legal.

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores del Departamento Nacional de Planeación – DNP, el cumplimiento de sus responsabilidades.

Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, grupos con enfoque diferencial étnicos (comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueros pueblos, indígenas y tribales), víctimas del conflicto armado y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores del Departamento Nacional de Planeación – DNP, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.

Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.



Es fundamental que usted conozca sus deberes:

Actuar de forma transparente y de buena fe.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.

Mantener un trato respetuoso con los servidores del Departamento Nacional de Planeación -DNP.

Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Acatar la Constitución y las leyes.

Para fortalecer la relación con la ciudadanía y con nuestros grupos de interés, disponemos de un equipo de trabajo integral dispuesto a servirle en la realización de los trámites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias.

A continuación, ponemos en conocimiento los canales de atención que dispone el DNP al servicio de la ciudadanía:



CANAL PRESENCIAL:

GRUPO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Ubicación: Calle 26 No. 13-13 Piso 1 Edificio Fonade – Bogotá

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm (Jornada Continua)

Brinda información de manera personalizada sobre trámites y servicios que son de competencia del DNP.

VENTANILLA ÚNICA DE CORRESPONDENCIA

Ubicación: Calle 26 No. 13- 49 Interior 101 Piso 1 Edificio Fonade – Bogotá

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm (Jornada Continua)

Radicación de correspondencia: Recibe, verifica, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la entidad.

CANAL TELEFÓNICO:

LÍNEA NACIONAL GRATUITA 018000121221

Atención al ciudadano Opción 1 y Línea Anticorrupción Opción 2. (Solo desde líneas fijas a nivel nacional)

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm (Jornada Continua)

Brinda información de manera personalizada y se contacta con los asesores y/o profesionales de acuerdo con el contenido de la consulta.

LÍNEA FIJA O CONMUTADOR (601) 3815000

Horario de Atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm (Jornada Continua)

Permite la comunicación con las dependencias del DNP y permite al usuario comunicarse **mediante extensiones.**



● **CENTRO DE RELEVO DE LLAMADAS ÚNICAMENTE PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD AUDITIVA**

<https://centroderelievo.gov.co/632/w3-propertyvalue-15253.html>

Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm (Jornada Continua)

Permite la comunicación bidireccional entre personas sordas y oyentes a través de una plataforma tecnológica que cuenta con intérpretes en Lengua de Señas Colombiana – LSC en línea.



CANAL VIRTUAL:

- **PIDA UNA CITA:** Permite la comunicación entre los ciudadanos y la entidad a través de una video llamada, donde se brinda información personalizada de acuerdo con la solicitud ciudadana.

<https://outlook.office365.com/book/PidaunaCitaconelDNP@dnp.gov.co/>

Horario: lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 m. (jornada continua).

- **ASISTENTE VIRTUAL – CHATBOT REBECA:** Es un software de inteligencia artificial (IA), que permite a los usuarios interactuar con dispositivos digitales como si se estuvieran comunicando con una persona real, garantizando a la ciudadanía un mejor acceso a la información pública de manera ágil, pertinente y oportuna.

Horario: El chatbot Rebeca está activo las 24 horas en la página principal de la entidad.

- **FORMULARIO PQRSDF WEB:** Se radican peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias a través de la página web de la entidad.

Horario: El portal web PQRSDF está activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.

*Mediante la funcionalidad de consulta, se puede verificar el estado de trámite de la solicitud en el siguiente enlace: <https://pqrsd.dnp.gov.co/consulta.php>

- **CORREO ELECTRÓNICO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA:** Por este canal se reciben peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias por actos de corrupción, las cuales se radican en el aplicativo de Gestión Documental para asegurar la trazabilidad del trámite.

Horario: Está activo las 24 horas, no obstante, se gestiona dentro de días hábiles y según el horario de la entidad (Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:30 pm (Jornada Continua)).



REDES SOCIALES:

Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en temas de competencia del DNP, lo cual permite construir relaciones con la ciudadanía. No es un canal de radicación de PQRSDF.

- **FACEBOOK:**

Departamento Nacional de Planeación - DNP <https://www.facebook.com/DNPColombia/>

X anteriormente llamado Twitter:

Departamento Nacional de Planeación - DNP https://www.x.com/@dnp_colombia

- **INSTAGRAM**

Departamento Nacional de Planeación - DNP @dnp_Colombia https://www.instagram.com/dnp_colombia/

- **LINKEDIN**

Departamento Nacional de Planeación - DNP <https://www.linkedin.com/company/departamento-nacional-de-planeacion/>

- **YOUTUBE: DNP_Colombia**

Horario: Están activos las 24 horas. No obstante, los comentarios de seguidores se gestionarán dentro de días hábiles y según el horario de la entidad.



DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACIÓN

BOGOTÁ, COLOMBIA
MARZO, 2025



DNP

