

Carta de trato digno a la ciudadanía

Respetados ciudadanos:

Colombia Compra Eficiente les manifiesta su compromiso de brindarles un trato digno, reconocer sus derechos y fomentan la consolidación de los mismos, con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, en desarrollo y aplicación de los principios constitucionales y legales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, nos comprometemos con ofrecerles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Para ello, les damos a conocer sus derechos y deberes, y los medios que Colombia Compra Eficiente pone a su disposición para garantizarlos:

Derechos de los ciudadanos

En Colombia Compra Eficiente les reconocemos los siguientes derechos:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. A 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. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

En 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 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 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. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o contratistas de Colombia Compra Eficiente.
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación de Colombia Compra Eficiente.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

Las Dependencias de Colombia Compra Eficiente trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Canales de atención

Para que usted como ciudadano pueda ejercer sus derechos, Colombia Compra Eficiente cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios, y dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

En la sede de la Carrera 7 No. 26 – 20 Pisos 8, 10 y 17 Edificio Tequendama, Bogotá D. C., en el horario de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.
Mesa de Servicio
Chat – Mesa de Servicio: disponible en www.colombiacompra.gov.co , en el horario de atención de: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m.
La página web: www.colombiacompra.gov.co .
Soporte técnico: www.colombiacompra.gov.co/soporte
La línea gratuita nacional: 018000 520808.
La línea en Bogotá: 7456788.
Las audiencias públicas.
La rendición de cuentas.
Los foros y conversatorios presenciales y los foros virtuales.
Mesa de servicio
La atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

