



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Para la Unidad Solidaria es importante que conozcan los derechos y deberes de la ciudadanía.

SALUDO SOLIDARIO, RESPETADOS

CIUDADANOS Y CIUDADANAS

La Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias a través de la asociatividad solidaria impulsa el fortalecimiento del Estado Social y Democrático de Derecho, fomentando e impulsando la economía solidaria, popular, comunitaria y social, para el desarrollo social, cultural, ambiental, económico y político de las comunidades y los territorios para hacer de Colombia una potencia mundial de la vida. Ofrecemos un servicio público basado en los principios institucionales:



Honestidad



Diligencia



Compromiso



Respeto



Justicia



Solidaridad

La Unidad Solidaria en su direccionamiento estratégico tiene dentro de sus planes, programas y proyectos fortalecer la relación con los ciudadanos y ciudadanas a nivel nacional, por eso cuenta con un equipo humano de trabajo integral y altamente competente, confiable y con vocación de servicio para atender y contestar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncia y solicitudes, aclarar sus dudas relacionadas con los servicios de la entidad, buscando posicionar la economía solidaria, popular, comunitaria y social como modelo de desarrollo sostenible.

Para la Unidad Solidaria es importante que conozcan los derechos y deberes de la ciudadanía

DEBERES Y DERECHOS

DE LOS CIUDADANOS



Usted en la Unidad Solidaria tiene derecho

- **Presentar peticiones** en cualquier modalidad, verbal o por escrito.
- **Conocer, salvo expresa reserva legal**, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- **Salvo reserva legal**, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
- **Conocer el estado de cualquier trámite o servicio** y obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- **Recibir atención especial y preferente como personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes**, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Los servidores de la Unidad Solidaria recibirán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- **Ser tratado con el respeto, igualdad e imparcialidad** y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- **Exigir el cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- **Que sus datos personales** sean tratados con confidencialidad.
- **Cualquier otro que le reconozca** la Constitución y las leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS



Como ciudadano, beneficiario, usuario de la Unidad Solidaria, tiene deberes como:

- **Suministrar de manera voluntaria y oportuna información** de contacto y veraz a la Unidad solidaria para poder responder oportuna y diligentemente.
- **Actuar de forma transparente** y de buena fe.
- **Observar un trato digno y respetuoso** a los servidores de la Unidad Solidaria.
- **Ejercer con responsabilidad sus derechos** y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- **Evitar solicitudes repetidas que afecten los tiempos de los trámites** y la oportunidad de respuesta de los mismos.
- **Obrar de acuerdo con el principio de buena fe**, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.





LA UNIDAD SOLIDARIA Y SU PRIORIDAD **EL SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

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 de 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.

Los invitamos a conocer los canales dispuestos para atender al ciudadano:



Canal Telefónico:

601 327 52 52 Ext. 301
Línea gratuita nacional:
018000122020



Correo Institucional:

atencionalciudadano
@unidadesolidaria.gov.co



Página web

www.unidadesolidaria.gov.co



WhatsApp:

322 844 45 59



Presencial:

Carrera 10 No 15-22 Bogotá.
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Redes Sociales

@USolidariaCo

Youtube: Colombia Sí Es Solidaria

Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en determinados temas de competencia de la Unidad Solidaria. De esta forma se ofrecen los eventos, proyectos y actividades de la Unidad y se mantiene comunicación e información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos. No es un canal de radicación de PQRSD.



Correo Postal

Comunicaciones radicadas en nuestra sede nacional, ubicada en la Carrera 10 No 15-22, Bogotá, D.C. En la Ventanilla de correspondencia, dependencia que está operando de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.



Cita presencial o virtual

Para atenciones especializadas contamos con el servicio de agendamiento de citas presencia y/o citas de formulario web.

La Unidad Solidaria por lineamiento general resolverá toda petición dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Modalidad	Tiempo establecido según Ley 1437 de 2011 (Días hábiles)
Derecho de Petición de interés general y/o particular	15 Días
Quejas, reclamos, denuncias	15 Días
Solicitud documentos o copias	10 Días
Solicitud de Información Pública	10 Días
Petición información entre entidades	10 Días
Consulta	30 Días
Traslados por competencia	5 Días
Petición de congresistas (senadores y representantes) y entes de control	5 Días

GLORIA PATRICIA MEDINA TARAZONA
Coordinadora
Grupo de Atención al Ciudadano
Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias.



@USolidariaCo



Carrera 10 No 15-22, Bogotá
+(57) 601 327 52 52 322 844 45 59
atencionalciudadano@unidadesolidaria.gov.co
www.unidadesolidaria.gov.co