



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

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



Unidad Solidaria

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.
- **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.



Cita presencial o virtual

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



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.

La petición presentada por nuestros canales será clasificada y se responderá teniendo en cuenta los tiempos de respuestas establecidos por ley

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	DIAS DE RESPUESTA
PQRDSF	Sigla que denota las palabras peticiones, quejas, reclamos denuncias, sugerencias y felicitaciones.	
PETICIÓN	Es una solicitud verbal o escrita que se presenta en forma respetuosa ante un servidor público o particulares con el fin de requerir su intervención en un asunto concreto.	
	Se puede allegar en forma de derecho de petición	15
PETICIÓN DE INFORMACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.	
	Cuando la petición de información proviene de otra Entidad pública	15
PETICIÓN DE DOCUMENTACIÓN	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de obtener copias o fotocopias de documentos que reposen en la Entidad.	10
PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	Es el requerimiento que hace el ciudadano con el fin de que se le brinde información y orientación que no necesariamente está relacionada con los servicios propios de la Entidad.	15
PETICIÓN DE CONSULTA	Es el requerimiento que hace el ciudadano relacionado con los temas a cargo de la entidad (temas que están en el marco de nuestra competencia) que requieren que algún funcionario emita un concepto. La respuesta a una consulta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.	15

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	DIAS DE RESPUESTA
RECLAMO	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.	30
QUEJA	Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por el ciudadano con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.	15
DENUNCIA	Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma verbal o escrita, hechos o conductas con las que se puede estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del estado.	15
DENUNCIA ACTOS DE CORRUPCIÓN	"Permite al ciudadano informar sobre eventos, riesgos, delitos, o situaciones que afectan derechos fundamentales, con el fin de que la entidad competente actúe de manera preventiva o correctiva" Transparencia por Colombia (2016)	15
SUGERENCIA	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.	15
TRÁMITE	Propuesta que formula un ciudadano o institución para el mejoramiento de los servicios de la entidad.	15
PETICIÓN DE CONSULTA	Conjunto o serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los ciudadanos para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la ley. (Los días según resolución interna de la Unidad Solidaria)	5
FELICITACIONES	Manifestación positiva hacia un funcionario o la entidad por la satisfacción del servicio prestado.	

*Tiempos establecidos según Ley 1437 de 2011 (Días hábiles)

Gloria Patricia Medina Tarazona
Coordinadora Grupo de Atención
al Ciudadano



Unidad Administrativa Especial de Organizaciones Solidarias



@USolidariaCo



WWW.UNIDADSolidARIA.GOV.CO