

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO AL CIUDADANO

El Fondo Colombia en Paz -FCP, en cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7, Numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, con el fin de brindar reconocimiento y garantía de los derechos constitucionales y legales, fortalecer la comunicación con los ciudadanos, bajo los principios de transparencia, participación y responsabilidad; y con el compromiso de ofrecer un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, busca garantizar de manera efectiva los siguientes derechos:

DERECHOS

1. Recibir un trato amable, respetuoso y sin distinción de raza, sexo, religión, origen nacional o familiar, entre otros.
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 eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a costa, de los respectivos documentos.
6. Recibir información verídica y oportuna dentro de los términos legales.
7. Recibir atención especial y preferente como personas en situación 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.
8. Identificar fácilmente los horarios de atención al público publicados por el Fondo.
9. Obtener información acerca de los servicios ofrecidos por el Fondo Colombia en Paz.
10. A cualquier otro que le reconozca la Constitución de las Leyes.

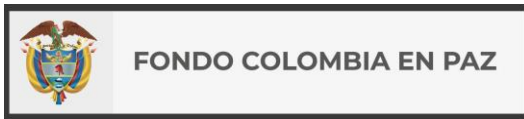
Así mismo, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas en su relacionamiento con el Fondo Colombia en Paz, son:

DEBERES

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, 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 estos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Sostener un trato respetuoso con los funcionarios del Fondo Colombia en Paz.
5. Acatar la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

El Fondo Colombia en Paz dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para brindar un servicio oportuno y eficiente a todos los usuarios.



CANAL TELEFÓNICO

En Bogotá (601) 794 65 66

Lunes a viernes de 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

ATENCIÓN POR MEDIOS ELECTRÓNICOS:

Sistema de Atención PQRS: los ciudadanos podrán radicar sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a través de la página web www.fcp.gov.co en el enlace <https://fcp.gov.co/pqrsd/>

Correo electrónico: los ciudadanos podrán escribir al correo contactenos@fondocolombiaenpaz.gov.co

De lunes a viernes de 8:00 a.m. - 5:00 p.m.

Si sus solicitudes son recibidas después del horario establecido, se atenderán al siguiente día hábil.

REDES SOCIALES

Facebook: [facebook.com/FondoColombiaenPaz](https://www.facebook.com/FondoColombiaenPaz)

Twitter: [@fcolombiaenpaz](https://twitter.com/fcolombiaenpaz)

YouTube: Fondo Colombia en Paz