



COLCIENCIAS

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación

PROSPERIDAD
PARA TODOS

RESOLUCIÓN No. 010224 2014

25 MAR 2014

Por la cual se adopta la "Carta de Trato Digno al Usuario" para el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación –COLCIENCIAS -

La Directora del Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación –COLCIENCIAS, en ejercicio de las facultades conferidas en especial por el Decreto 1904 de 2009, y

CONSIDERANDO

Que el numeral 4 del artículo 5 del Decreto 1904 de 2009 consagra como función a cargo del Director General de Colciencias expedir los actos administrativos que le correspondan de acuerdo con la ley.

Que el artículo 7, numeral 5 de la Ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo consagra como deber de las autoridades en la atención al público, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Que en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la "Carta de Trato Digno al Usuario" en el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación, Colciencias.

ARTÍCULO SEGUNDO. Asignar a la Dirección de Gestión de Recursos y Logística la verificación del cumplimiento de lo dispuesto en la "Carta de Trato Digno al Usuario" y la actualización anual si ello es necesario, conforme a las cambiantes necesidades del entorno.

ARTÍCULO TERCERO. Asignar a la oficina de comunicaciones la divulgación del contenido de la "Carta de Trato Digno al Usuario" entre los servidores, colaboradores y usuarios de Colciencias.

ARTÍCULO CUARTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su fecha de expedición.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Bogotá D.C.,

25 MAR 2014


PAULA MARCELA ARIAS PULGARÍN
Directora General

Vo.Bo. Liliana María Zapata Bustamante
Proyectó: Claudia Carolina Rueda M.



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

000224

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

La ley 1286 de 2009, por medio de la cual se fortaleció el Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, dispuso como objetivo específico: el desarrollo de los derechos de los ciudadanos y los deberes del Estado en materia del desarrollo del conocimiento científico, del desarrollo tecnológico y de la innovación.

Con el fin de garantizar estos deberes, los derechos establecidos en la Constitución Política y, en cumplimiento con lo dispuesto en la Ley 1437 de 2011 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación –COLCIENCIAS- expide y hace visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, orientando la gestión administrativa de la Entidad a la excelencia en el servicio. Fundamentada en los principios de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, transparencia y publicidad.

Derechos de los usuarios:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
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.



**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

000224

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular reclamaciones y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los usuarios:

1. Acatar la Constitución Política y las Leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones de los servicios.
4. Cuidar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de COLCIENCIAS.
5. Responsabilizarse del uso adecuado y oportuno de los recursos ofrecidos por COLCIENCIAS fundamentalmente en lo que se refiere al cumplimiento de los cronogramas y las fechas establecidas para cada una de las convocatorias ofrecidas por la entidad.
6. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
7. Mantener el debido respeto a las normas establecidas en COLCIENCIAS.
8. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
9. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
10. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
11. Seguir los procedimientos de atención establecidos por COLCIENCIAS para cada trámite.
12. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.
13. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
14. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte, en forma fundamentada.

Medios o canales disponibles para los usuarios:

Los canales de atención dispuestos para que toda persona pueda interponer peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, reclamos, felicitaciones o denuncias, son los siguientes:



COLCIENCIAS

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

010224

Atención Presencial

- Sede física ubicada en la carrera 7B Bis No. 132-28, en la ciudad de Bogotá - Colombia, donde a través de la ventanilla de correspondencia se reciben los documentos del Departamento Administrativo de Ciencias, Tecnología e Innovación COLCIENCIAS.
- Grupo de Atención al Ciudadano, ubicado en la carrera 7B Bis No. 132-28, en la ciudad de Bogotá - Colombia, donde el ciudadano es atendido personalmente por un grupo de profesionales, capacitados para brindar información acerca de la actividades a cargo de Colciencias, además de tramitar las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y sugerencias. Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm, en jornada continua.
- Buzones de sugerencias, ubicados en la sede de Colciencias.

Atención Telefónica

- A través del conmutador 625 84 80 se accede a la comunicación con las extensiones de los funcionarios y colaboradores de la entidad.
- Por la línea nacional gratuita 018000914446 y el conmutador 625 84 80 (extensión 2081), se puede comunicar con el grupo de atención al ciudadano, para solicitar información en general, sobre las convocatorias y trámites. Horario de atención, de lunes a viernes, de 8:00 am a 5:00 pm., en jornada continua.
- Fax 625 17 88.

Atención Virtual

- COLCIENCIAS cuenta con la página web: www.colciencias.gov.co, a través de ésta se consulta la información institucional, las convocatorias, noticias recientes e históricas, productos y servicios, contratación, normatividad, foros, preguntas frecuentes, glosario y se accede a formatos y formularios, entre otros servicios.
- A través de la página web, por el link: servicio de atención al ciudadano, se visualiza contáctenos y peticiones, quejas y reclamos, mecanismos de participación ciudadana, donde una vez diligenciando el formulario permite la realización de consultas, comentarios, solicitudes, quejas y reclamos.
- Correo electrónico: contacto@colciencias.gov.co, es otro medio puesto al servicio del ciudadano para requerir información general, sobre convocatorias y presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

12



COLCIENCIAS

Departamento Administrativo de Ciencia, Tecnología e Innovación

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**

000224

- Correo electrónico: notificacionesjudiciales@colciencias.gov.co, exclusivo para notificaciones por parte de los juzgados y entidades que así lo requieran.
- Por el link "Convocatorias" se diligencia el formato "Nuevas Convocatorias", si está interesado en recibir mayor información.
- Redes sociales :
 - ✓ facebook - www.facebook.com/colciencias
 - ✓ twitter - [@colciencias](https://twitter.com/colciencias)
 - ✓ youtube - www.youtube.com/colciencias