



CARTA DE COMPROMISO POR PARTE DE LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL AL TRATO DIGNO PARA CON NUESTROS CIUDADANOS Y CIUDADANAS

Para la Entidad, el respeto por la condición humana y el reconocimiento de la dignidad y honra de los ciudadanos, es una condición que afecta directamente, el servicio en los momentos de verdad por parte de todos los servidores públicos de la UACT.

Nosotros, cada uno de los funcionarios que laboramos en la Unidad y en aras de la construcción de un mejor país, nos comprometemos a proteger las garantías y los derechos individuales y sociales de la ciudadanía, que acceda de manera alguna a nuestros servicios por los diferentes canales; siendo oportunos, incluyentes, claros y cálidos en la atención que prestamos a diario, a todas las personas, organizaciones, socios estratégicos y demás entidades con las que establezcamos algún tipo de contacto.

Lo anterior, se constituye en una apuesta en servicio, que busca democratizar la gestión de la Entidad y ampliar los espacios de participación y gobernanza en el manejo de lo público, bajo escenarios construidos en colectivo gracias al trabajo nuestro y de ustedes, las comunidades que habitan en las zonas en Consolidación y las que habitan en el resto del país. Así, pretendemos impactar positivamente, la interlocución, el diálogo y la comunicación entre la Unidad y los ciudadanos.

Esta carta es para ustedes, ciudadanos y ciudadanas, para que conozcan y reconozcan sus derechos adquiridos como parte fundamental de nuestro Estado, según lo establece el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), de esta manera:

Derechos las personas:

1. La Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, propenderá por brindar una atención respetuosa y equitativa en el trato para con los ciudadanos y ciudadanas, entendiendo la relación entre entidad pública y personas sin distinción alguna
2. Cualquier ciudadano, sin necesidad de apoderado o de terceros, podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones o agradecimientos de manera verbal o escrita por cualquiera de los canales de atención que tiene dispuestos la Entidad para tal fin, aún





por fuera de los horarios de atención establecidos al público. De igual manera podrá obtener información y orientación acerca de los programas y/o servicios que oferta la Entidad.

3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicio en donde actué la Entidad, así como obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Recibir atención especial, preferente y prioritaria con las 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. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades en los servidores públicos que laboren en la Unidad.
9. Exponer declaraciones y aportar documentos y otros elementos de prueba que sirvan para demostrar en cualquier actuación administrativa, la calidad de interesado, a fin de que ellos sean valorados y tenidos en cuenta por la Entidad al momento de decidir sobre dicha actuación y de esta manera poder ser informado acerca del resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las personas:

Ordenadamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante la Entidad, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.





2. Obrar conforme al principio de buena fe.
3. Conservar su identificación, empleándola de manera personal e intransferible. Se exceptúan los casos de extrema vulnerabilidad que impidan su identificación utilizando los documentos de ley.
4. No emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, conociendo su origen, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
5. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
6. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Unidad que le atiendan.
7. Velar por la privacidad, seguridad, conservación y no alteración en el uso de la información y/o documentos que le sean suministrados.
8. Suministrar a la Unidad, los datos para ser contactados e informar oportunamente el cambio de domicilio o teléfono de contacto registrados en el momento en el que se le prestó el servicio.
9. Respetar los procedimientos definidos para la prestación del servicio por parte de la Entidad y las leyes que lo rijan.

Ahora bien, conscientes de la necesidad de establecer una comunicación directa y efectiva con ustedes: Los Ciudadanos y Ciudadanas, la Unidad pone a su disposición los siguientes canales de atención, para poder conocer sus necesidades, expectativas, intereses, o dejarnos saber sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias; que puedan tener para con la Unidad.

Atención Presencial:

- Para recibir información, orientación y asesoría acerca de nuestros Servicios/Programas, usted podrá acercarse a las Gerencias Regionales de la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, en las siguientes direcciones y horarios establecidos:
- Gerencias Regionales en el territorio nacional, en los siguientes horarios:





Montes de María (Sincelejo)

Lunes-Viernes 7:30 a.m - 12 m 1:00 pm - 5:00 p.m

Putumayo (Mocoa)

Lunes a Jueves 7:40 a.m - 12 m 1:30 pm - 6:00 p.m
Viernes 7:40 a.m - 12 m 1:40 pm - 6:00 p.m

Macarena- Caguán

Florencia, Caquetá:

Lunes a Jueves 7:30 a.m - 12:30 p.m 2:00 pm - 6:00 p.m
Viernes 7:30 a.m - 12:30 p.m 2:00 pm - 5:00 p.m

Villavicencio, Meta:

Lunes-Viernes 8:00 a.m - 12:30 p.m 2:00 pm - 6:00 p.m

Tumaco (Tumaco)

Lunes-Viernes 8:00 a.m - 12:30 p.m 2:00 pm - 6:30 p.m

Tolima (Ibague)

Lunes-Viernes 7:30 a.m - 12 m 2:00 pm - 6:00 p.m

Cauca-Valle (Popayán)

Lunes-Viernes 8:00 am - 12 m 2:00 pm - 6:00 p.m

Catatumbo (Cúcuta)

Lunes - Viernes 7:30 a.m - 12 m 2:00 pm - 6:15 p.m

Nudo de Paramillo (Medellín y Montería)

Montería, Córdoba:

Lunes - Viernes 7:30 a.m - 12 m 1:00 pm - 5:00 p.m

Medellín, Antioquia:

Lunes - Viernes 7:30 a.m - 12 m 1:00 pm - 5:00 p.m

Arauca (Arauca)

Lunes-Viernes 7:30 a.m - 12 m 2:00 pm - 5:30 p.m

- De la misma manera, la Entidad cuenta con Enlaces Municipales y/o Enlaces del Programa





contra Cultivos Ilícitos, a lo largo del territorio nacional, quienes estarán dispuestos a brindar su servicio y a recibir sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

- La Ventanilla Única de Atención e Información, ubicada en el nivel central en la carrera 100 No. 25D-61 primer piso, allí podrá recibir atención personalizada en Bogotá, en jornada continua de trabajo; de lunes a viernes, desde las 8:00 a.m. hasta las 5:00 p.m.

*Visite nuestro mapa de Regionales con los municipios en Consolidación

*Lo invitamos a conocer nuestro Directorio Institucional

Atención por correspondencia:

Para facilitar el acceso de los ciudadanos a nuestros servicios, usted podrá radicar su solicitud, de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m de forma continua o hacer entrega de sus escritos, a través de:

En Bogotá

- Ventanilla de Recepción de Documentación Carrera 100 # 25D-61 primer piso

En los municipios en Consolidación, a través de:

- Enlaces Municipales y Profesionales en territorio del Programa contra Cultivos Ilícitos
- Gerencias Regionales en el territorio nacional

A su vez, usted podrá hacer envío de sus escritos a través de correo certificado o por cualquier servicio postal remitido a la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial en la dirección carrera 100 #25D- 61

Atención Telefónica

Ponemos a su disposición un número telefónico en la ciudad de Bogotá y una línea única nacional para así; dar respuesta y buen trato a aquellas preguntas y solicitudes relacionadas con las acciones que viene desarrollando la Entidad en los territorios atendidos.

Nuestros números de Contacto:

- Desde Bogotá: 4221030





- Línea Nacional Gratuita:
- Desde el extranjero: 57(1) 4221030

El teléfono dispone de horarios ininterrumpidos de atención, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m., todo el año excepto los días festivos en Colombia.

Costo de la llamada

El costo de la llamada se corresponde con la tarifa que tenga contratada con su operador a para las líneas 018000. No se carga ningún costo adicional por el servicio. El precio de este servicio está regulado de acuerdo con su operador. Decretos sobre mercados de comunicaciones electrónicas, acceso a las redes y numeración.

Atención Virtual:

Aprovechamos la pluralidad de la internet, en beneficio de los ciudadanos, para satisfacer sus necesidades, por ello disponemos de las siguientes herramientas tecnológicas:

- Web Institucional www.consolidacion.gov.co
- e- contáctenos
- enlaceciudadano@consolidacion.gov.co

Nuestros servicios se encuentran alojados en:

www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/resultados-de-busqueda?q=servicios+unidad+administrativa+para+la+consolidacion+territorial&site=tramites&client=pruebaCreangel&requiredfields=TITULO&flag=1&hl=es

Como mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial, utiliza las redes sociales, como espacios de interactividad que conectan y acercan la Entidad con la ciudadanía en general. Usted podrá conocer nuestras actividades a través de:





UNIDAD ADMINISTRATIVA PARA LA

**CONSOLIDACIÓN
TERRITORIAL**



[consolidacionterritorial](https://www.facebook.com/consolidacionterritorial)



[consolidaciont](https://twitter.com/consolidaciont)



<http://consolidacionterritorial.blogspot.com>




www.youtube.com/ConsolidacionUACT



Consolidacion Territorial RSS

Cordialmente,


GERMÁN CHAMORRO DE LA ROSA
DIRECTOR GENERAL

Unidad Administrativa Especial para la Consolidación Territorial *on 3n f*



DPS
DEPARTAMENTO PARA LA PROSPERIDAD SOCIAL

UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Conmutador (57 1) 422 10 30 Carrera 100 No.25D-61

Bogotá – Colombia

www.consolidacion.gov.co

**PROSPERIDAD
PARA TODOS**