

PERFILES DE CANALES DE ATENCIÓN DISPUESTOS POR LA UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA CONSOLIDACIÓN TERRITORIAL

Canal Presencial

Para nosotros existe una visión única de nuestro usuario final, ya que la Política Nacional de Consolidación y Reconstrucción Territorial, prioriza los territorios que han sido históricamente vulnerados por la presencia de cultivos ilícitos y violencia generalizada. Es por esta razón, que la Entidad, atiende a la comunidad que habita en estos territorios de manera incluyente, sin diferenciar el carácter de cada uno de los habitantes de dicha región, para generar en ellos, confianza en la institucionalidad y construir capacidades para el desarrollo de sus municipios, facilitando de esta manera la relación Estado- Ciudadano.

Creemos que la interacción con los ciudadanos que habitan en nuestros municipios en Consolidación, se convierte en la herramienta de base más eficaz en la identificación de necesidades, expectativas e intereses de los grupos poblacionales que integran dichas comunidades.

Para contribuir al logro de nuestra misionalidad, la Unidad propone la estandarización del canal presencial con el fin de llegar a conocer información que nos permita generar mayor integralidad en los programas sociales que oferta la Entidad, por lo que la oportunidad en el servicio, es una premisa a la hora de su prestación. Por ello, el canal presencial de la Entidad pone a disposición de la ciudadanía; tres maneras por las cuales usted podrá interactuar con la Unidad, la primera a través de nuestra Ventanilla Única de Atención e Información, ubicada en el nivel central de la Entidad, primer piso. La segunda, a través de nuestros Enlaces Municipales y los Profesionales en Territorio del Programa Contra Cultivos Ilícitos en cada uno de los municipios en Consolidación* quienes están prestos a recibir cualquier tipo de solicitud, orientación o asistencia, que los ciudadanos requieran por parte de la Entidad; y una tercera, a través de nuestras regionales, que son los puntos físicos de atención, en donde el ciudadano podrá interactuar directamente con la Entidad, comunicando sus inquietudes a los funcionarios de la Unidad.*

Para facilitar el acceso de los ciudadanos a nuestros servicios, para su mayor comodidad, podrán recibir atención personalizada en Bogotá, de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m de forma continua, en la carrera 100 #25D- 61. Ventanilla Única de Atención e Información en Bogotá.

En territorio:

- Enlaces Municipales y Profesionales en territorio del Programa Contra Cultivos Ilícitos
- 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

*Visite nuestro mapa de Regionales y Municipios en Consolidación

*Lo invitamos a conocer nuestro Directorio Institucional

Canal Telefónico

El respeto en la comunicación con la ciudadanía en general y con los ciudadanos que habitan en nuestras zonas en Consolidación, no se limita de manera exclusiva a escuchar y dar respuesta; nuestra apuesta en servicio mediante este canal, va más allá, buscamos evidenciar nuestra política de servicio en cada una de las respuestas que damos a nuestros ciudadanos/clientes en el momento en el que se ponen en contacto con nosotros, a través de las líneas telefónicas destinadas para tal fin. Por esta razón, ponemos a 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 01 8000 . 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.

Canal Virtual

El Estado, hoy ha logrado acercar al ciudadano a la administración, gracias a la utilización de herramientas alternativas como lo es la Internet, que facilitan la velocidad o tiempo de respuesta ampliando los ámbitos de diálogo para dar contestación, orientación o información acerca de los programas sociales que presta la Entidad y que se convierten en un servicio de cara a la ciudadanía. Por ello, creemos, es importante abrir espacios de interlocución que nos permitan conocer las necesidades de nuestros ciudadanos en tiempo real, sin limitarlos al acceso por los canales de atención convencionales, que son de común conocimiento. Es entonces, cuando la comunicación bidireccional cobra vital importancia en la generación de confianza entre los ciudadanos y el Estado, ya que la no actuación con nuestros interlocutores virtuales, deteriora las relaciones de legitimidad en la comunicación establecida a través de las redes sociales o en nuestra web institucional.

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

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

Nuestros servicios también se encuentran alojados en:

[www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/resultados-de-busqueda?q=servicios unidad administrativa para la consolidacionterritorial&site=tramites&client=pruebaCreangel&requiredfields=TITULO&flag=1&hl=es](http://www.gobiernoenlinea.gov.co/web/guest/resultados-de-busqueda?q=servicios%20unidad%20administrativa%20para%20la%20consolidacionterritorial&site=tramites&client=pruebaCreangel&requiredfields=TITULO&flag=1&hl=es)

Canal por correspondencia

Para acercar nuestros servicios a los ciudadanos, usted podrá hacer entrega y radicación personalizada de documentación en Bogotá, en la carrera 100 #25D- 61, de lunes a viernes de 8:00 a.m a 5:00 p.m jornada continua, en la Ventanilla de Recepción de Documentación, primer piso.

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 o de manera presencial 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, en los siguientes horarios:

Montes de María (Sincedejo)

| | | |
|---------------|-----------------|--------------------|
| 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

A través de estos canales usted, podrá formular de manera escrita o verbal sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias relacionadas con la atención recibida por parte de nuestros funcionarios y/o acerca de los servicios que actualmente presta la Entidad, en miras de la construcción de territorios más integrados y participativos en la generación de sus propias políticas públicas .

Elaboró y proyectó: VC