



Carta de **trato digno** a la **ciudadanía**

El **Departamento Administrativo – Dirección Nacional de Inteligencia** es un entidad que desarrolla actividades de inteligencia estratégica y contra-inteligencia para proteger los derechos y libertades de los ciudadanos y de las personas residentes en Colombia, prevenir y contrarrestar amenazas internas o externas contra la vigencia del régimen democrático, el orden constitucional y legal, la seguridad y la defensa nacional.

Es nuestro compromiso brindar un trato respetuoso a los ciudadanos, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, consultas, sugerencias y denuncias sobre el quehacer de la Entidad.

La DNI expide este documento, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en la normatividad vigente.



ESTOS SON LOS **derechos** QUE TIENES COMO **CIUDADANO**

01 >>>

Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad.

02

Conocer, salvo reserva legal, el estado de cualquier actuación y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

03

Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.

04

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.

05

Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.

06 >>>

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

07

Allegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

08 >>>

Acceder de manera directa o mediante impresiones a la información pública actualizada dispuesta en la página web de la Entidad con el fin de conocer sobre el quehacer de la misma.



Y ESTOS SON TUS deberes

01

Cumplir la Constitución Política y las leyes.

02 >>>

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.

03

Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.

04

Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

Y ESTOS NUESTROS DEBERES COMO **Entidad**

- ▶ Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente **a todas las personas sin distinción**.
- ▶ **Garantizar atención personal al público** durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
- ▶ **Atender a todas las personas** que ingresen a las oficinas de atención al ciudadano dentro del horario de atención.
- ▶ **Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías**, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- ▶ Tramitar las peticiones **que lleguen por los medios electrónicos**, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- ▶ Encargar a **una dependencia especializada** la función de atender quejas y orientar al público.
- ▶ Adoptar **medios tecnológicos** para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de **medios alternativos** para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- ▶ **Habilitar espacios idóneos** para atender cómoda y ordenadamente a los ciudadanos.
- ▶ **Garantizar el cuidado y custodia de los datos personales** del ciudadano/a con el fin de impedir utilización indebida.



Conoce nuestros **canales de atención**

01



Oficina de Servicio al Ciudadano

Carrera 16A N° 30 - 17
Casa Teusaquillo
Bogotá D.C., Colombia

02



Correo Electrónico

contactenos@dni.gov.co
pqr@dni.gov.co
soytransparente@dni.gov.co

03



Formulario Web

www.dni.gov.co
Link > **Contáctenos**

04



Buzón de Sugerencias

Oficina de Atención al Ciudadano
Carrera 16A N° 30 - 17
Casa Teusaquillo
Bogotá D.C., Colombia

05



Atención telefónica PBX

(+57) 601 432 0000

06



Línea de Atención al Ciudadano

(+57) 601 432 0001

07



Línea Gratuita / Línea Transparente

018000 411300

Inteligencia
estratégica
para consolidar
la paz total y
potencializar
la vida

