



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.



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.

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**

Inteligencia
estratégica
para consolidar
la paz total y
potencializar
la vida



01



Oficina de Servicio al Ciudadano

Carrera 16A N° 30 - 17
Casa Teusaquillo
Código postal 111311
Bogotá D.C., Colombia

03



Formulario Web

www.dni.gov.co
Link > **Contáctenos**

05



Atención telefónica PBX

(+57) 601 432 0000

07



Línea Gratuita / Línea Transparente

018000 411300

02



Correo Electrónico

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

04



Buzón de Sugerencias

Oficina de Atención al Ciudadano
Carrera 16A N° 30 - 17
Casa Teusaquillo
Código postal 111311
Bogotá D.C., Colombia

06



Línea de Atención al Ciudadano

(+57) 601 432 0001

