

# Carta de Trato digno a los usuarios

Comisión Nacional del Servicio Civil



La Comisión Nacional del Servicio Civil - CNSC, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5°, artículo 7°, de la Ley 1437 de 2011, (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), se compromete con los ciudadanos a que en cada una de las actuaciones presentadas ante nuestra entidad, se les brindará un trato digno, equitativo, igualitario, considerado, diligente, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

Presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

Exigir, el cumplimiento del Acuerdo 560 del 28 de diciembre de 2015 "Por el cual se reglamenta la atención del Derecho de Petición, las Quejas y las Reclamaciones de competencia de la CNSC"

Recibir atención personalizada y telefónica durante cuarenta y siete (47) horas a la semana.

Recibir atención a los requerimientos de los ciudadanos que se presenten vía fax, telefónica, presencial y por los medios electrónicos dispuestos por la CNSC; dentro del término establecido.

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

Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que prestan sus servicios en la Comisión Nacional del Servicio Civil (CNSC).

Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés y legitimidad para actuar, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Al igual, a recibir la información sobre el resultado obtenido y la decisión tomada.

Todos los demás reconocidos en la Constitución y en las Leyes Colombianas.

La Comisión Nacional del Servicio Civil pone a disposición de los ciudadanos para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

 <p><b>Atención Personalizada</b> Sede Principal: Carrera 16 No. 96-64 Piso 7 de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. SuperCADE CAD: Carrera 30 # 25 – 90 modulo 120 de lunes a viernes: 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados: de 8:00 a.m a 11:00 a.m</p>	 <p><b>Recepción de correspondencia</b> En días hábiles de 7:30 a.m. a 5:00 p.m. Únicamente, Sede principal: Carrera 16 No. 96-64 Piso 7, Barrio Chico.</p>
 <p><b>Atención Telefónica</b> En todas las sedes de lunes a viernes, a través del PBX (1)3259700 o la línea nacional 019003311011. Horario de 7:30 a.m. a 5:00 p.m.</p>	 <p>Recepción permanente a través del aplicativo PQR, de acceso a través de la página web, <a href="http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/">http://gestion.cnsc.gov.co/cpqr/</a></p>
 <p><b>Atención en Línea</b> A través de Chat de lunes a viernes. Horario de 8:00 a 12:00 a.m. y de 1:00 a 5:00 p.m.</p>	 <p><b>Correo electrónico</b> <a href="mailto:atencionalciudadano@cnsc.gov.co">atencionalciudadano@cnsc.gov.co</a></p>

## DIRECCIÓN DE NUESTRAS SEDES

	SEDE PRINCIPAL: Carrera 16 N° 96 - 64 Piso 7°
	SEDE REGISTRO: Carrera 22 A N° 85 A - 33
	SUPERCADDE CAD: Carrera 30 N° 25 - 90 módulo 120