



CARTA DE TRATO DIGNO

2020

Canal Trece expide la presente carta de trato digno con la finalidad de fortalecer la interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, a partir de un trato respetuoso, digno, diligente y sin distinción alguna, garantizando a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:



Presencial

Oficina de atención:

Carrera 45 # 26 – 33 Bogotá, Colombia
Código Postal: 111711

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 8:30 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm



Telefónico

+57(1) 6051313 Ext. 1300

Horario de Atención:

Lunes a Viernes 8:30 am a 1:00 pm y 2:00 pm a 5:30 pm

Virtual



Facebook

<https://www.facebook.com/CanalTreceCO/>



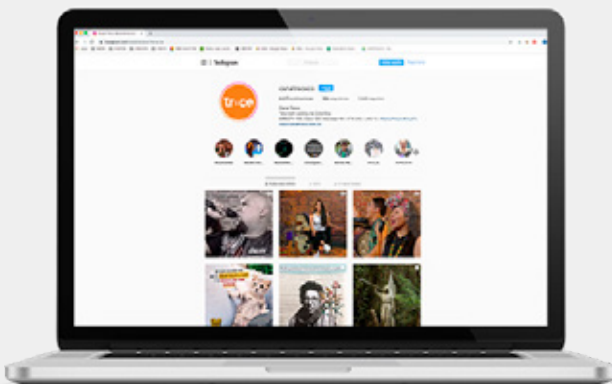
Twitter

<https://twitter.com/CanalTreceCO>



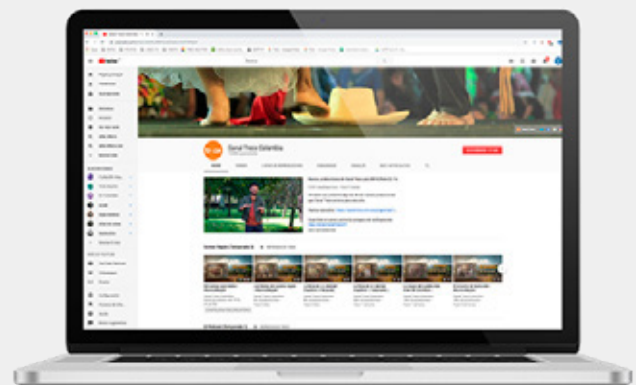
Instagram

<https://www.instagram.com/canaltrececo/>



YouTube

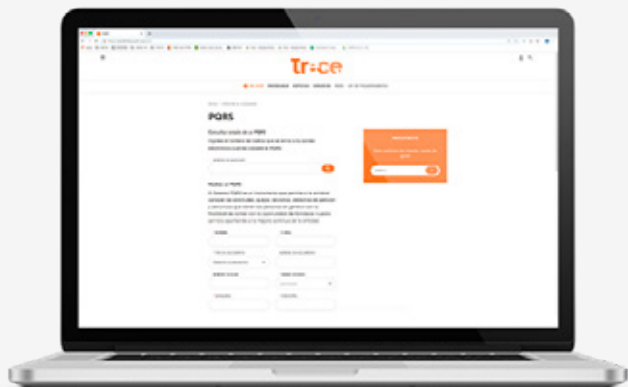
<https://www.youtube.com/user/canal13colombia>



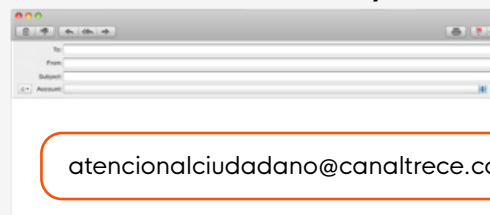


Pqrs:

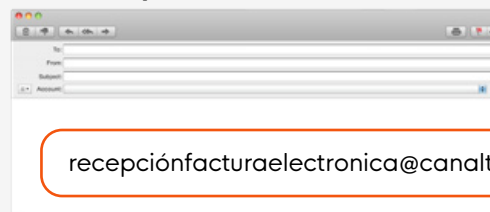
<https://canaltrece.com.co/pqrs/>



Para radicación de oficios y PQRs:



Para recepción de facturas:



A continuación, se relacionan los derechos y deberes que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Recibir un trato digno, respetuoso, diligente y sin distinción alguna.
- ✓ Presentar peticiones en cualquier medio habilitado por Canal Trece (verbal, escrito o medio electrónico).
- ✓ Obtener una respuesta a las peticiones de manera oportuna, clara, respetuosa y efectiva en los plazos establecidos.
- ✓ Recibir información y/o orientación de manera eficaz por parte de cualquier persona de Canal Trece, exigiendo el cumplimiento de sus responsabilidades administrativas.
- ✓ Tener una atención especial y prioritaria si se trata de 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.
- ✓ Exigir transparencia en los procesos y procedimientos en los que se vea involucrado.

- ✓ Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite.
- ✓ Confidencialidad de la información y de sus datos personales registrados en cualquier medio habilitado por Canal Trece.
- ✓ Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- ✓ Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ Tener un trato respetuoso y digno con las personas que hacen parte de Canal Trece y demás usuarios que se encuentren en las instalaciones del Canal.
- ✓ Entregar de manera completa y oportuna la información pertinente para atender su solicitud o trámite.
- ✓ Aplicar competencias ciudadanas como el cuidado de las instalaciones y uso adecuado de los recursos de Canal Trece .
- ✓ Conocer los procedimientos de atención y las condiciones dispuestas para la presentación de una petición, queja, reclamo y denuncia.
- ✓ Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de presentar peticiones irrespetuosas, oscuras y reiterativas, que afecten los tiempos para atender su trámite o solicitud.
- ✓ Sugerir mejoras al servicio de atención al ciudadano por medio de la encuesta de satisfacción habilitada por Canal Trece .
- ✓ Conocer y acatar los términos de referencia (cronograma, fechas estipuladas, requisitos, entre otros), de las convocatorias publicadas por Canal Trece en medios virtuales.
- ✓ Acatar la Constitución y la Leyes.