Carta de Trato Digno

Agencia para la Reincorporación y la Normalización ARN

Para la Agencia es muy importante que usted conozca la carta de trato digno porque es el documento que **fundamenta la relación Estado - ciudadanías** y se enmarca en la **corresponsabilidad** como factor clave en el desarrollo de un **vínculo efectivo** entre ambas partes.

La ARN es una entidad **adscrita a la Presidencia de la República** que, de acuerdo con el artículo 4 del Decreto Ley 4138 de 2011, modificado por el **artículo 17 de la Ley 2294 de 2023** tiene como objeto **"gestionar, implementar, coordinar y evaluar,** de forma articulada con las entidades e instancias competentes, las políticas de inclusión en la vida civil en el marco de los **programas de reinserción, reintegración, reincorporación y de sometimiento o sujeción a la justicia de exintegrantes de grupos armados organizados, estructuras armadas organizadas de alto impacto**, así como de las diseñadas para el acompañamiento a miembros activos y retirados de la Fuerza Pública que se encuentren sometidos y cumpliendo con las obligaciones derivadas del régimen de condicionalidad de la Jurisdicción Especial para la Paz, **con el fin de promover la construcción de la paz, la seguridad humana y la reconciliación".**

En la Agencia existe un **equipo de trabajo competente y con calidad humana, comprometido** en brindarle **acompañamiento y asesoría, a las solicitudes** relacionadas con los servicios y trámites de la Entidad.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

- Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Presentar peticiones por cualquiera de los canales y medios dispuestos por la entidad y sin necesidad de apoderado.
- Conocer el estado de los trámites y servicios.
- Obtener información y orientación actualizada.
- Recibir atención especial y preferente (personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, grupos con enfoque diferencial étnico - comunidades negras, afrocolombianos, raizales, palenqueras, pueblos indígenas y tribales-), y, en general, a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Recibir un tratamiento adecuado de sus datos personales de acuerdo con Política de Privacidad y Tratamiento de Datos Personales.
- Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política de Colombia y las leyes.

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

- Acatar la Constitución y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Actuar de forma transparente y de buena fe.
- Mantener un trato respetuoso con los empleados públicos y contratistas de la Agencia para la Reincorporación y la Normalización.
- Mantener actualizada su información de contacto.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

DEBERES DE LA ENTIDAD

- Tratar de manera respetuosa, considerada y diligente a los grupos de valor y ciudadanía en general.
- Tramitar oportunamente las peticiones que ingresen a la entidad por los canales de atención dispuestos.
- Garantizar la atención a la ciudadanía y grupos de valor en el marco del enfoque diferencial e interseccional.
- Disponer de los medios tecnológicos idóneos para la prestación del servicio.

CANALES DE ATENCIÓN

En la ARN disponemos para usted de los siguientes canales de atención:

Presencial:

- **Este canal tiene el siguiente horario de atención:** días hábiles de lunes a viernes en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.
- **Grupo de Atención al ciudadano y ventanilla de correspondencia:** Sede Central Carrera 7 No. 32-44, Edificio San Martín, Bogotá D.C., locales 104 y 105
- **Grupos Territorial:** Consulte la información aquí https://www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx

Telefónico:

- **PBX:** 601 4430020.
- **Call Center:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.
- **Fax:** 601 4430020 - Opción 5
- **Celular:** #516 Claro y Movistar
- **Línea anticorrupción:** 01-800-091-1516
- **Línea nacional gratuita:** 01-800-091-1516
- **Chat de atención al ciudadano:** Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Virtual:

- **Correo electrónico:** correspondencia@reincorporacion.gov.co
- **Notificaciones judiciales:** notificacionesjudiciales@reincorporacion.gov.co
- **Correo anticorrupción:** correspondencia@reincorporacion.gov.co
- **Videollamada:** www.reincorporacion.gov.co/es/Paginas/Videollamadas.aspx
- **Llamadas Gratis:** www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/llamadas.aspx
- **Formulario de PQRS-D:** www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/pqrsd.aspx
- **Servicio de chat:** www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/chat.aspx
- **Redes sociales:** Estamos en Instagram, X, YouTube y Facebook

Escrito:

- Podrá hacer uso de este canal en los **buzones ubicados en las diferentes sedes de la entidad** www.reincorporacion.gov.co/es/atencion/Paginas/sedes.aspx

Agencia para la Reincorporación y la Normalización - ARN