

CARTA DE TRATO DIGNO



La AND promueve, articula y administra la prestación de servicios ciudadanos digitales y desarrolla actividades de ciencia, tecnología e innovación aplicada brindando soluciones efectivas que dinamicen la interacción entre los ciudadanos, las empresas y el Estado, contribuyendo a la creación de un ecosistema de información pública en el marco de la transformación digital del país.

Nuestro compromiso es prestar un servicio con respeto,
honestidad y diligencia

CONOZCA SUS DERECHOS:

- 1.** Ser tratado con respeto y dignidad.
- 2.** Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 3.** Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad.
- 4.** Obtener respuesta a sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias., según los plazos establecidos por ley.
- 5.** Exigir la confidencialidad de su información.
- 6.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los trabajadores y colaboradores de la AND.
- 7.** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, o cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CONOZCA SUS DEBERES

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos
3. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
4. Tratar respetuosamente a los trabajadores y colaboradores de la AND.
5. Mantener actualizada su información de contacto.



Escenario presencial

La Oficina de la -AND- es el escenario presencial dispuesto para brindar orientación y asesoría a los ciudadanos y a sus grupos de interés respecto con los servicios que requieran; así como la radicación de la correspondencia que se allegue.

La atención en este punto es priorizada por orden de llegada, dando trato preferencial a la población en situación de discapacidad, adulta mayor, menores de edad y mujeres embarazadas. La AND se encuentra ubicada:



LUGAR
Bogotá, D.C.
Edificio Murillo Toro Cra. 8a entre calles 12 y 13
pisos 1 y 2 - Código Postal 111711



HORARIO
Lunes a viernes
8:00 a.m. a 5:00 p.m. Jornada continua



Escenario telefónico

A través de este medio de contacto los ciudadanos y los grupos de interés pueden obtener información acerca de los servicios que presta la AND. La línea de atención es:



PBX: (571) 4399555
Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Escenario virtual



Sitio Web
www.and.gov.co

Es el escenario que la **-AND-** tiene a disposición de los ciudadanos y de sus grupos de interés con información referente a los servicios prestados, así como, información básica de la AND, lineamientos, normatividad, noticias, entre otro tipo de información; promoviendo la política de participación ciudadana y de gobierno digital.

Redes sociales

La **-AND-** hace uso de las redes sociales para informar a los ciudadanos y a los grupos de interés sobre los avances, noticias y actividades que se adelantan en la Agencia, y en general en el sector de tecnologías de la información y las comunicaciones. Así mismo, estableciendo un dialogo permanente con los diferentes usuarios. Las redes sociales de la Agencia Nacional Digital son: Twitter, Facebook y LinkedIn.



@ANDigital_Col



@ANDigitalCol



Corporación Agencia Nacional de Gobierno Digital

Correo electrónico

La **-AND-** pone a disposición de los ciudadanos y de los grupos de interés un correo electrónico corporativo y de atención para la recepción y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

Correo electrónico institucional, de atención de PQRS y notificaciones judiciales:

agencianacionaldigital@and.gov.co

