

# CARTA DE TRATO DIGNO



La Agencia Nacional Digital 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.

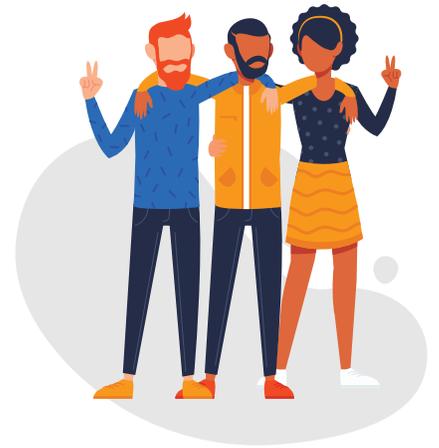
Nuestro compromiso es prestar un servicio con respeto, honestidad y diligencia

## **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.



## DEBERES DE LA ENTIDAD

1. Adoptar políticas y procedimientos para garantizar la atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, así como el tratamiento de los datos personales.
2. Suministrar datos cuyo tratamiento esté previamente autorizado de conformidad con lo previsto en la Ley 1581 de 2012.
3. Garantizar que la información que se suministre por cualquier medio de comunicación sea veraz, completa, exacta, actualizada, comprobable y comprensible.
4. Conservar la información bajo las condiciones de seguridad necesarias para impedir su adulteración, pérdida, consulta, uso o acceso no autorizado o fraudulento.
5. Garantizar en todo tiempo, el pleno y efectivo ejercicio del derecho de hábeas data o protección de datos personales.



## 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 virtual



## Sitio Web [www.and.gov.co](http://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



@ANDigitalCol



Agencia Nacional Digital

## Correo electrónico

Correo electrónico institucional, de atención de PQRSD y notificaciones judiciales:  
**[agencianacionaldigital@and.gov.co](mailto:agencianacionaldigital@and.gov.co)**

## Atención PQRSD

Para Garantizar y brindarle un mejor servicio, teniendo en cuenta el derecho que tienen todas las personas de presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias puede consultar [aquí](#) [+]

Para mayor información consulte las normas aplicables a la entidad en el Normograma, ver [aquí](#) [+]

