



# Guía de diseño para carta de trato digno



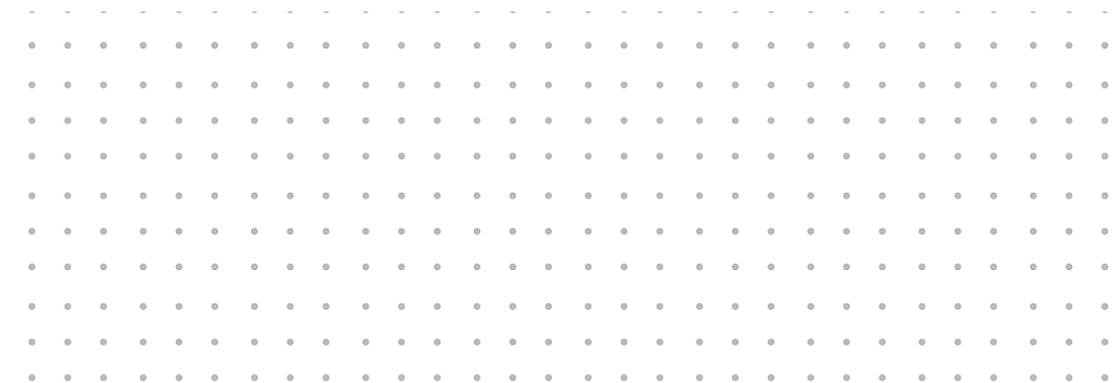
# Sugerencias para tener en cuenta

**1.**

La “carta de trato digno al ciudadano” es un primer paso en dirección a crear, planear y ejecutar estrategias dentro de su entidad que mejoren el relacionamiento con el ciudadano. Por eso, es importante que dedique tiempo en diseñarla como reflejo de la labor de su entidad.

**2.**

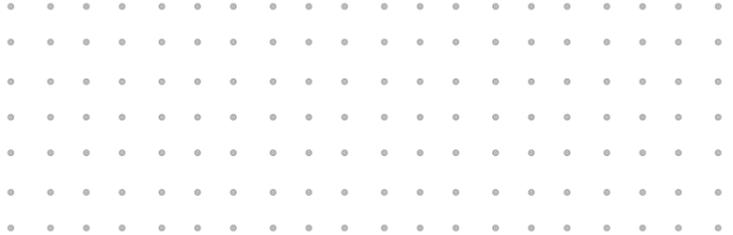
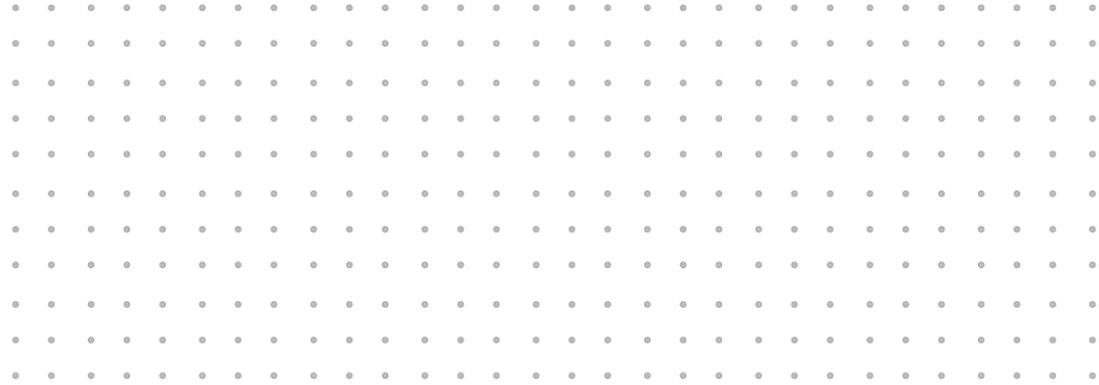
En esta guía rápida encontrará los insumos necesarios para ejecutar la planeación rápida de diseño y contenido, que dará como resultado una “carta de trato digno al ciudadano” alineada con las necesidades de los ciudadanos que atiende en su entidad.





---

**Recuerde que usted  
también es ciudadano por  
eso piense en el contenido  
que le gustaría leer.**





# **Cómo crear su carta de trato digno**



# Planeación del contenido

---

Cada pieza de comunicación como la “**carta de trato digno al ciudadano**” es una oportunidad de educar al ciudadano y hacer visible los esfuerzos de la labor que ejecuta como entidad pública. Por eso, antes de redactar su carta considere lo siguiente:

- 1.** Haga un inventario de los documentos que ha producido su entidad sobre la carta de trato digno.
- 2.** Analice y evalúe qué contenido sigue teniendo vigencia y relevancia para su entidad en la actualidad.
- 3.** Diligencie el documento de “redacción carta de trato digno”, en este documento podrá montar los hallazgos de su análisis.

**Redacción  
carta de  
trato digno.**

**ACCESIBILIDAD**  
¿La oferta aparece de modo accesible al ciudadano en la web o a través de canales electrónicos de la entidad?  
¿Con espacios abiertos al público son accesibles para todos los ciudadanos, especialmente aquellos en condición de discapacidad?

**¿Qué es lo que le gustaría contar sobre esto a los ciudadanos?**

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

¿La entidad ofrece servicios con accesibilidad en espacios públicos para la prestación de servicios en el ámbito de la accesibilidad?  
¿Qué es lo que le gustaría contar sobre esto a los ciudadanos?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**HAGA LA REDACCIÓN DE SU CONTENIDO SIGUIENDO ESTA RUTA**



DOCUMENTO  
REDACCIÓN  
CARTA DE TRATO  
DIGNO



# Planeación del contenido

## ANTES DE EMPEZAR

Conteste estas preguntas para encontrar la mejor manera de redactar el contenido de la “carta de trato digno al ciudadano”. Estas preguntas ayudarán a ajustar la dirección de comunicación según las características de su entidad.

¿Cuál es su objetivo con la creación/ rediseño de la carta de trato digno? (Enganchar, educar, comunicar)

---

---

¿Cuál es el carácter de la comunicación en su entidad, está en línea con su función? (Educativo, personal, emocional, honesto, directo, explicativo)

---

---

¿Cuál es el tono que usan en sus comunicaciones? (Corporativo, informal, cercano, testimonial)

---

---



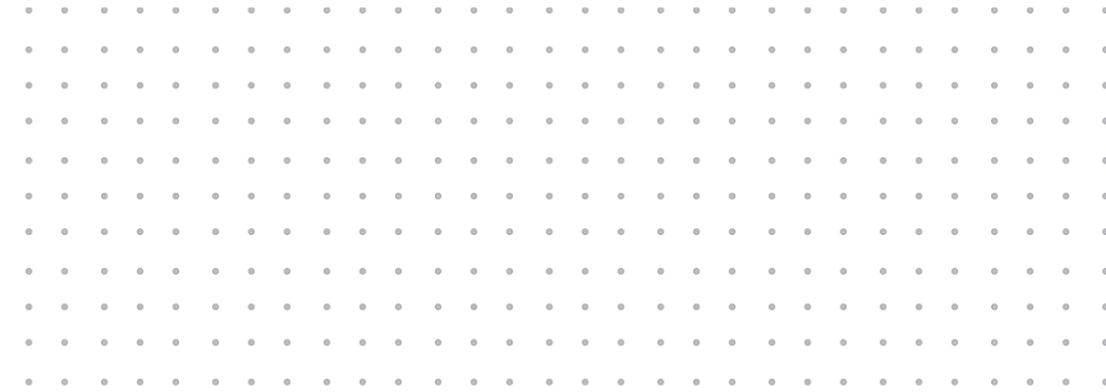
# Planeación del contenido

## POR ÚLTIMO

Chequee que la información, el tono y la imagen estén alineados con los de su entidad.

Para eso evalúe si se ajusta a estos criterios:

- Se ajusta al tono de su entidad
- Se ajusta al carácter de su entidad
- Cumple con el objetivo de comunicación
- Refleja el espíritu de su entidad
- Es claro para los ciudadanos



Pruébalo con un ciudadano, si él lo entiende significa que tiene una pieza de comunicación efectiva. Si no es el caso, pida retroalimentación para hacer ajustes.



# Distribución del contenido

---

## Qué hacer

Piense en textos cortos con fuentes de alta visibilidad.

Piense en todas las audiencias que conviven en su entidad.

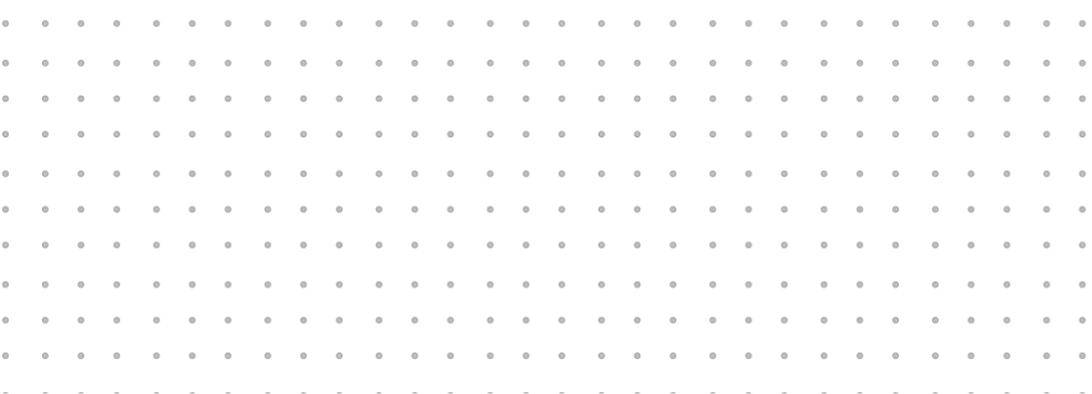
Piense en formatos de impresión grande que faciliten la lectura.

## Qué evitar

Párrafos largos con fuentes pequeñas o colores de bajo contraste.

Colores que no sean de su entidad o que generen confusión.

Citar leyes en párrafos sin editarlas para su audiencia.





**Estructura  
carta de  
trato digno**

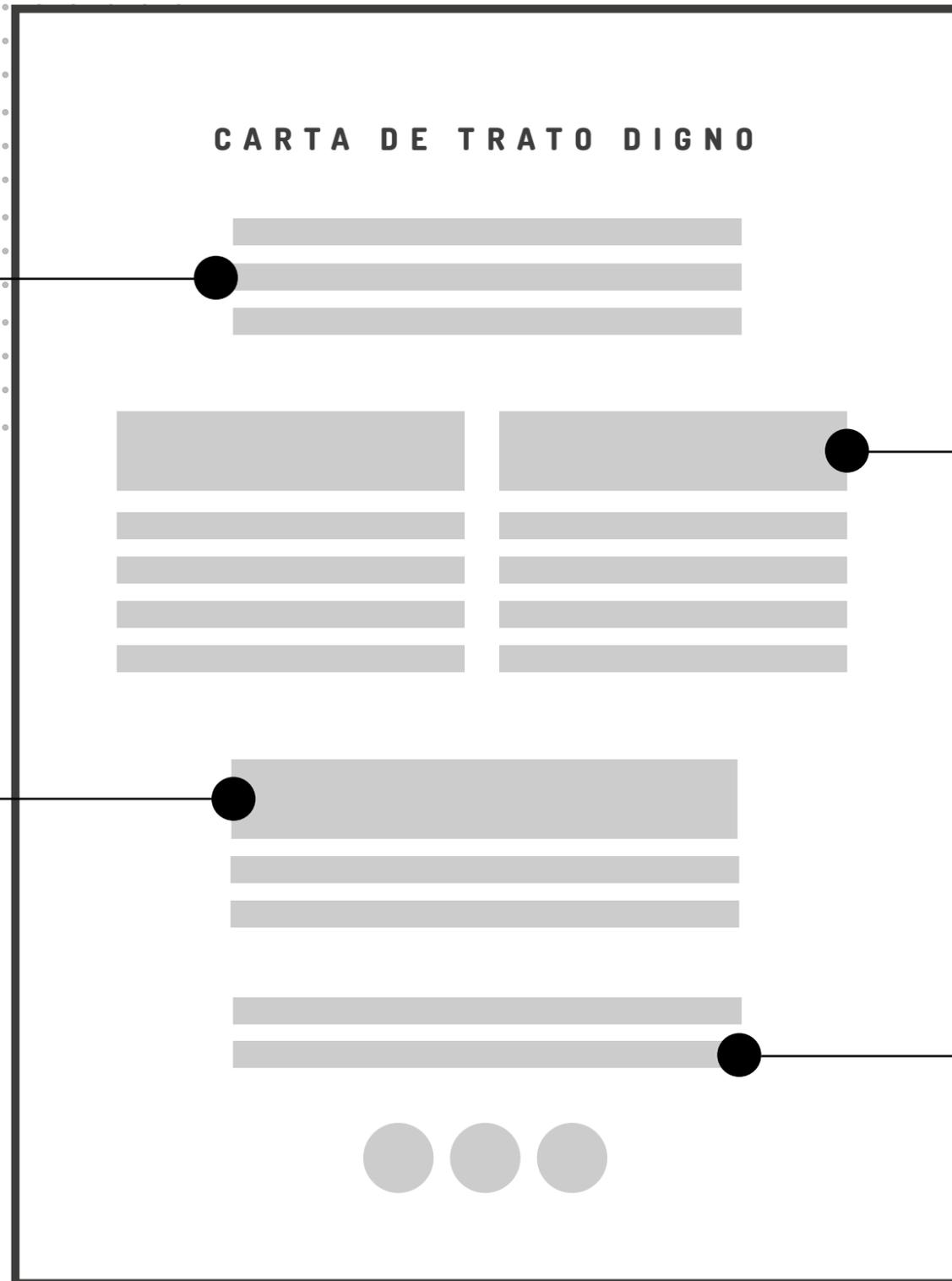
# 1. Introducción

## CARTA DE TRATO DIGNO

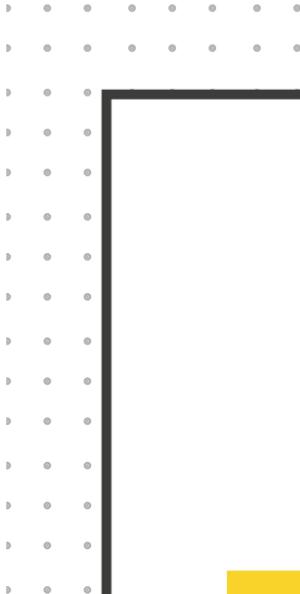
# 2. Derechos & deberes de los ciudadanos

# 3. Deberes de la entidad

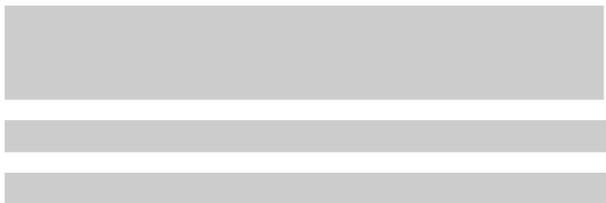
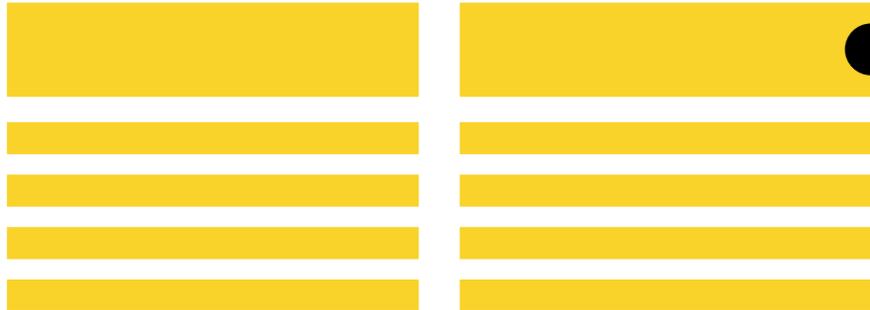
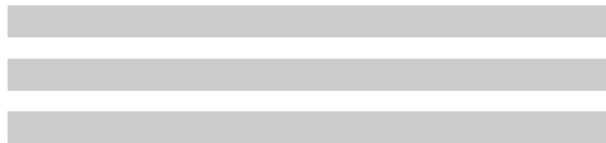
# 4. Canales de atención al ciudadano







CARTA DE TRATO DIGNO



## 2. Derechos & deberes de los ciudadanos

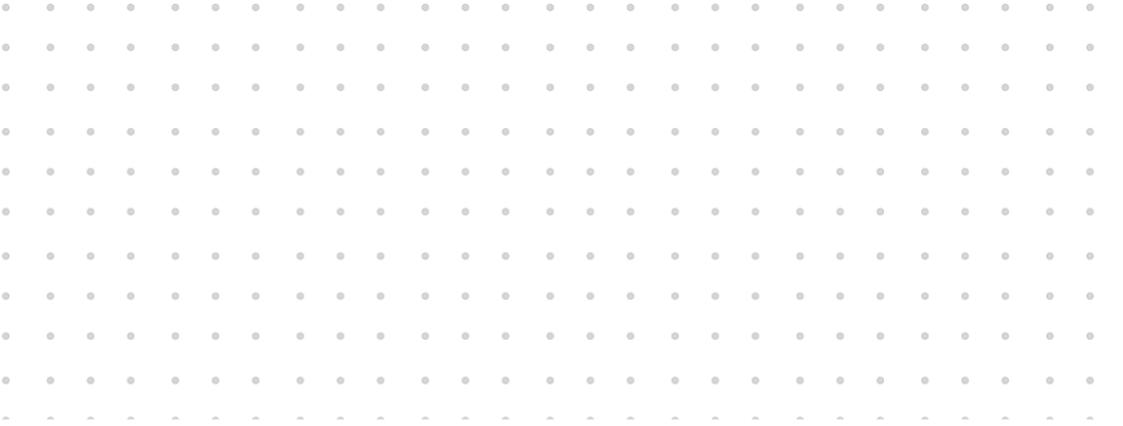
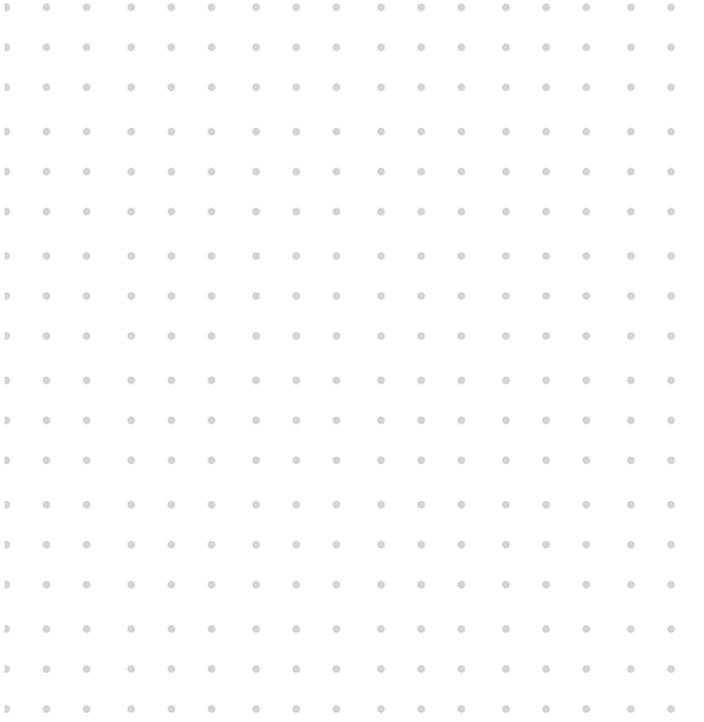
No solo piense en mostrar los derechos de los ciudadanos, sino redacte un contenido que invite al ciudadano a conocer sus deberes y demuestre la importancia de que el ciudadano los cumpla.







**Ejemplo  
carta de  
trato digno**

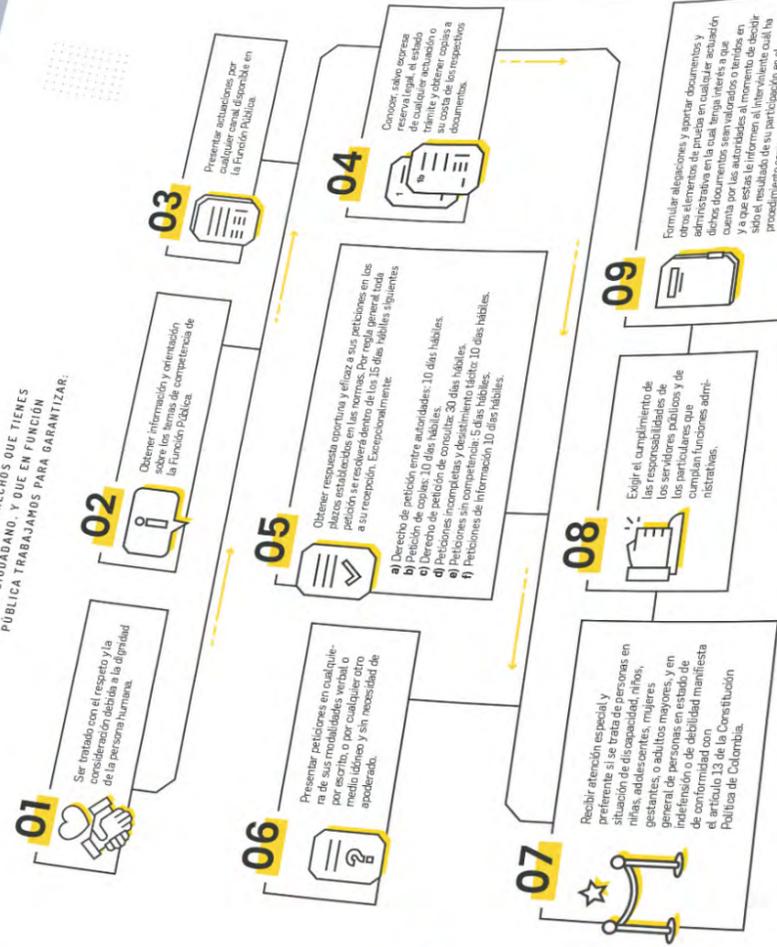


# Carta de trato digno

CONOCE TUS DERECHOS Y LOS CANALES PARA EJERCERLOS

## ¡Recuerda!

ESTOS SON LOS DERECHOS QUE TIENES COMO CIUDADANO, Y QUE EN FUNCIÓN PÚBLICA TRABAJAMOS PARA GARANTIZAR:



## En Función Pública todos trabajamos por tus derechos

#JuntosPorMisDerechos

\*Conoce nuestros canales al respaldo

EJEMPLO  
CARTA DE  
TRATO DIGNO

# EJEMPLO CARTA DE TRATO DIGNO

## En Función Pública

Con el fin de garantizar tus derechos constitucionales y legales, nos comprometemos a asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente.  
**Garantizando un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:**



### Escrito:

A través de la **ventanilla de recepción de documentos ubicada en la carrera 6 No. 12-62, 4to piso**, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Igualmente por el correo electrónico: [eva@funcionpublica.gov.co](mailto:eva@funcionpublica.gov.co), o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), en el siguiente enlace: Servicio al Ciudadano "Formule su PQRS".



### Presencial:

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bogotá en la Carrera 6 No. 12-62, en jornada continua de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6:00 p.m.

...

Para el Grupo de Servicio al Ciudadano Institucional y en las demás dependencias de la Entidad de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.



Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse vía fax, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

...

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 054 del 30 de enero de 2017 por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública y la Resolución 253 del 30 de marzo de 2017. Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Departamento Administrativo de la Función Pública.



### Telefónico:

A través del PBX 738 5656 opción 3, Línea Gratuita Nacional 018000 917770 a 5:00 p.m.

...

Mesa de ayuda SIGEP:  
PBX 7395656 Opción 2

Mesa de ayuda SUIT:  
PBX 7395656 Opción 1



### Virtual:

Chat EWK, ingresando a nuestro portal [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), opción "Chat Virtual", de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Facebook: Departamento Administrativo de la Función Pública.

Twitter: @DAFP\_COLOMBIA

...



Con el número de radicado, podrás realizar el seguimiento a tu petición, por acto de corrupción, sugerencia o denuncia cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal [www.funcionpublica.gov.co](http://www.funcionpublica.gov.co), Servicio al Ciudadano "Seguimiento a su PQRS".

...

Mesa de ayuda SIGEP:  
[eva\\_soportesigep@funcionpublica.gov.co](mailto:eva_soportesigep@funcionpublica.gov.co)

Mesa de ayuda SUIT:  
[eva\\_soportesuit@funcionpublica.gov.co](mailto:eva_soportesuit@funcionpublica.gov.co)

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse en la línea anticorrupción 7395656 extensión 300 y 304, a través de los canales de atención antes mencionados y/o en el correo electrónico: [denunciaocorrupcion@funcionpublica.gov.co](mailto:denunciaocorrupcion@funcionpublica.gov.co)

...



**Diseñe la  
pieza que le  
gustaría leer**