



Carta de TRATO DIGNO

Respetados Ciudadanos:

En 2010 se creó el Fondo Adaptación como parte de la respuesta del Gobierno Nacional a la peor emergencia invernal que ha sufrido el país en su historia: El Fenómeno de “La Niña” 2010-2011”, mediante el Decreto 4819 de 2010. La tragedia dejó cerca de 4 millones de damnificados en 1.004 municipios, lo que representa un 97% del país afectado por la inundación.

El Fondo, se crea con la finalidad de identificar, estructurar y gestionar proyectos para la recuperación, construcción y reconstrucción de la infraestructura de transporte, ambiente, agricultura, servicios públicos, vivienda, educación, salud, acueductos y alcantarillados, humedales, zonas inundables estratégicas, rehabilitación económica de sectores agrícolas, ganaderos y pecuarios afectados por la ola invernal, y demás acciones relacionadas con los efectos del fenómeno de “La Niña”.

La experiencia adquirida y el impacto de las intervenciones han convertido a la Entidad en un referente institucional en lo concerniente al desarrollo de proyectos integrales de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático. El Fondo Adaptación es hoy una Entidad que contribuye al desarrollo sostenible del país, a través de la implementación de estrategias integrales de adaptación de las actividades socioeconómicas y la infraestructura del país a los efectos del cambio climático. La Entidad se compromete a garantizar los derechos constitucionales y legales; así como a brindar un trato digno, considerado, respetuoso, equitativo, diligente y sin distinción alguna, propendiendo en fortalecer y facilitar la relación con los ciudadanos promoviendo la comunicación y la transparencia.

Derechos de los ciudadanos

- Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad.
- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro canal habilitado por la Entidad; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés particular.
- Recibir atención especial y prioritaria, bajo el principio de enfoque diferencial, étnico, territorial y de género que adopta medidas encaminadas a apoyar la situación de vulnerabilidad.
- Recibir asesoría, información, orientación y acompañamiento, para facilitar el acceso al ejercicio de los derechos haciendo uso de los diferentes canales de interacción habilitados por la Entidad.
- Acudir a escenarios de diálogo institucional y comunitario.
- Recibir atención sin discriminación.
- Exigir la confidencialidad de su información.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

- Respetar y cumplir la Constitución Política colombiana y las leyes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Evitar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Mantener un trato respetuoso con el personal que lo atiende y a los otros usuarios.

- Facilitar información veraz, clara y oportuna.
- Informar de cualquier hecho irregular que suceda en los espacios de participación a través de diversos canales de atención para la participación efectiva de la ciudadanía en general.

Deberes de la Entidad

- Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público durante los horarios establecidos.
- Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
- Tramitar las peticiones que lleguen por medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
- Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- Los funcionarios públicos y colaboradores están obligados a observar los plazos legales y las formalidades establecidas en la Ley frente al trámite del derecho de petición, en tanto que su inobservancia, se constituirá en falta gravísima y dará lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con la ley disciplinaria.
- Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Canales de atención



• Presencial

En la Sede de la Entidad en Bogotá puedes:

- Radicar correspondencia en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. jornada continua o al correo electrónico ventanillaunica@fondoadaptacion.gov.co.
- Programar cita previa para recibir atención presencial en el horario de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. llamando al **(+57) 601 4325400 opción 3** o al correo electrónico atencionalciudadano@fondoadaptacion.gov.co relacionar nombre completo, documento de identidad y asunto.



• Telefónico

En nuestra línea de atención al ciudadano podrás comunicarte al PBX (+57) 601 4325400, así:

- **Opción 1:** Información sobre Programas de Vivienda
- **Opción 2:** Atención personas en condición de discapacidad
- **Opción 3:** para comunicarte con la operadora.



• Virtual

• **Formulario web PQRSFD:**

Realizar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias en formulario web a través del siguiente enlace: <https://acortar.link/TyCYnW>

• **Chat Institucional:** Recibir atención personalizada de primer nivel de servicio a través del Chat Institucional ubicado en la página web de la Entidad www.fondoadaptacion.gov.co en un horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m. Fuera del horario de prestación del servicio, la ventana del chat proporciona al ciudadano la posibilidad de dejar mensajes que serán respondidos al día hábil siguiente.

- Notificaciones judiciales: al correo notificacionesjudiciales@fondoadaptacion.gov.co
- Reporte actos de corrupción: al correo soytransparente@fondoadaptacion.gov.co

Enlace para consultar el portafolio de canales de atención que dispone el FONDO al servicio de la ciudadanía: <https://acortar.link/I6I3Ww>