

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

CARTA DEL TRATO DIGNO AL CIUDADANO

El Club Militar proporciona servicios de recreación, bienestar social a los oficiales activos y de la reserva activa de la fuerza pública, sus familias, asociados e invitados a través de constante innovación, cultura de servicio al cliente y altos estándares de calidad que permitan fortalecer los lazos de fraternidad y amistad entre los socios.

Por lo tanto, en atendiendo los derechos constitucionales y lo establecido en el numeral 5° del artículo 7° del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), el Club Militar expide la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, diligente y sin ninguna distinción.

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 y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.clubmilitar.gov.co
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copia de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a sus intereses, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, tendrán prioridad en la atención.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

SUS DEBERES

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y los turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

CÓDIGO DE INTEGRIDAD

HONESTIDAD: Actuar con transparencia, rectitud, responsabilidad y profesionalismo en respuesta a la confianza depositada en el funcionario por parte del Club Militar.

ETICA INSTITUCIONAL: Guía que muestra el correcto comportamiento de todos los funcionarios que desarrollan actividades en el Club o a nombre del Club dañar o lastimar a otra persona

RESPONSABILIDAD: Tener siempre presente que por todas y cada una de nuestras acciones en cumplimiento de la misión institucional, estaremos dispuestos a dar respuesta oportuna y cierta, aceptando libremente las consecuencias de nuestros actos.

TRANSPARENCIA: Poner la información requerida a disposición de los socios y todos los entes involucrados de manera clara y a tiempo.

RESPETO: Se debe reconocer, valorar y tratar de manera digna a todas las personas con sus virtudes y defectos, sin importar su condición.

IMPARCIALIDAD: Es un criterio de justicia que sostiene que las decisiones en el Club Militar, deben tomarse en base a criterios objetivos, sin influencias de sesgos, prejuicios o tratos diferenciados por razones inapropiadas.

LEALTAD: Cumplir las normas del Club Militar: actuando con honor, lealtad, verdad y en consecuencia con los principios institucionales.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Para que los ciudadanos puedan ejercer sus derechos, el Club Militar ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para su atención:

1. Atención Presencial

Puede acercarse a las instalaciones del Club Militar

Punto Atención al Ciudadano: Carrera 50 No. 15 - 80 Piso 1 Bogotá, D.C., de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 04:00 p.m.

Ventanilla de Correspondencia: Carrera 50 No. 15 - 20 Piso 1 Bogotá, D.C., de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 04:00 p.m.

2. Atención Virtual

El portal se encuentra habilitado las 24 horas; sin embargo, su consulta y/o petición, se gestionará dentro de los días hábiles. Para registrar su PQRSD, puede ingresar a través de la web: **www.clubmilitar.gov.co** y dar clic en el botón PQRD.

Puede enviar sus inquietudes al correo electrónico **atencionalciudadano@clubmilitar.gov.co**

Para **Notificaciones Judiciales**: notijudiciales@clubmilitar.gov.co

Redes Sociales



<https://www.facebook.com/ClubMilitar>



<https://www.instagram.com/clubmilitar/>



https://twitter.com/Club_Militar

3. Atención Telefónica

Puede llamar al PBX (601) 290 50 77 extensión: 2223 Bogotá, D.C. en el horario de lunes a viernes de 08:00 a.m. a 16:00 p.m.

Conmutador: PBX (601) 2 90 50 77 extensión 2251- atención 24 horas