

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.

RESPECTO: 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