

# Carta de Trato Digno

## Estimados usuarios

La Autoridad Nacional de Televisión (ANTV) es el principal interlocutor con los usuarios del servicio de televisión y la opinión pública, en relación con la difusión, protección, y defensa de los intereses de los televidentes.

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 5, Artículo 7, de la Ley 1437 de 2011, (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo), y con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía, garantizando los derechos constitucionales y legales, **la Autoridad Nacional de Televisión se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente; garantizándole a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:**

### PRESENCIAL:

En nuestras oficinas ubicadas en la calle 72 No 12 - 77, en Bogotá, el Grupo de Atención a Usuarios y Televidentes y las demás dependencias de la entidad, atendemos en jornada continua, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### CORRESPONDENCIA:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la calle 72 No 12-77, piso 1, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en jornada continua de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Adicionalmente, las PQRSD podrán presentarse por correo postal.

### TELEFÓNICO:

A través del PBX 7957000, línea gratuita nacional 018000516072, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

### VIRTUAL:

e-mail: [informacion@antv.gov.co](mailto:informacion@antv.gov.co)

### REDES SOCIALES:

Facebook: /ANTVcolombia  
 Twitter: /@antvcolombia

### CHAT EN LÍNEA:

A través del link que se encuentra en la página web de la Autoridad Nacional de Televisión  
<http://antv.conalcenter.com/client.php>

### PÁGINA WEB:

A través de su web <http://www.antv.gov.co>, las 24 horas del día.

Diligenciando el "Formulario de PQRSD EN LINEA" disponible en nuestro portal o en el siguiente enlace <https://www.antv.gov.co/index.php/tramites-y-servicios/2016-05-19-16-37-13/pqr-en-linea>.





## Derechos

Que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

- 1 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 2 Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las Leyes.
- 3 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 4 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de una persona.
- 5 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- 6 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 7 Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas, le informen al interviniente cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

## Deberes

Que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad:

-  **Acatar** la Constitución y las Leyes.
-  **Obrar** conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
-  **Ejercer** con responsabilidad sus derechos y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
-  **Observar** un trato respetuoso con los servidores públicos.