

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Para los integrantes, miembros, trabajadores y colaboradores de la Junta Nacional de Calificación de Invalidez, es de vital relevancia trabajar de manera constante y permanente en el fortalecimiento de las relaciones con los ciudadanos, partiendo de la aplicación de principios tales como la responsabilidad, honestidad, eficacia, eficiencia, equidad, imparcialidad, respeto, debido proceso, igualdad, buena fe, moralidad, participación, transparencia, publicidad, coordinación, economía y celeridad.

Siendo la Junta una entidad de la seguridad social del nivel nacional adscrita al Ministerio del Trabajo, que tiene como su objetivo principal es la resolución de las apelaciones que se formulan en contra de las calificaciones de primera instancia (juntas regionales). El desarrollo de este objetivo está marcado por la relación con los ciudadanos a los cuales se les garantiza un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, basado en atención, orientación y prestación de servicios de calidad a través de los diferentes canales de atención, para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad. Por lo anterior y en cumplimiento del Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, se expide para conocimiento de nuestros usuarios la Carta de Trato Digno, a través de la cual se dan a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad tiene a su disposición para garantizar:

SUS DERECHOS:

1. Presentar derechos de petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas en los diferentes canales que tiene la junta, Línea Fija 6017440737, Línea celular: llamadas y WhatsApp 3057341660, por los diferentes correos electrónicos, página web o de manera presencial en la Carrera 19 #102-53 Clínica la sabana, barrio Santa Bibiana, Bogotá D.C. piso 1; adicionalmente conocer el estado del trámite de los mismos.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del derecho de petición que establezcan las disposiciones vigentes.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la JNCI y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los integrantes, miembros, trabajadores y colaboradores de la JNCI. 8. 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 el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que dentro de la junta se realizan valoraciones a las personas a calificar nos permitimos dar a conocer los ***derechos que le asisten como paciente.***

DERECHOS DE LOS PACIENTES

1. Recibir un trato digno sin discriminación alguna. (salud, s.f.)
2. Recibir los servicios de valoración en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad. (salud, s.f.)
3. A que se le preste durante todo el proceso de la calificación, asistencia de calidad por personal de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer. (trabajo, s.f.)
4. Derecho tramitar Gastos de traslado con las entidades remitentes y/o responsables del proceso de calificación (trabajo, s.f.)
5. Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y/o felicitaciones.
6. Conocer los Interconsultores que tiene registrados la Junta Nacional de Calificación de Invalidez en caso de que el Medico ordene exámenes o valoraciones adicionales, para calificación del caso. (2013, s.f.)
7. Mantener la confidencialidad y secreto de su información clínica.(2012, s.f.)
8. Recibir por escrito, de la entidad, las razones por las cuales la valoración no será realizada, cuando se presente dicha situación. (2012, s.f.)

SUS DEBERES:

1. Acatar la Constitución y las leyes.

2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad y/o necesarios para su continuidad.
5. Requerir, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a los funcionarios y/o colaboradores del Ministerio del Trabajo.
6. Observar un trato respetuoso con los integrantes, miembros, trabajadores y colaboradores de la JNCI.

Adicionalmente y teniendo en cuenta que dentro de la junta se realizan valoraciones a las personas a calificar nos permitimos dar a conocer los ***deberes que le asisten como paciente.***

DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Cumplir las normas y actuar de buena fe (salud, s.f.)
2. Mantener respeto por el personal médico, administrativo y a los otros pacientes, familiares y acompañantes. (2013, s.f.)
3. Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud. (trabajo, s.f.) (1994, s.f.)
4. Cumplir las valoraciones solicitadas por medio de Interconsultores requeridas por la Junta Nacional de Calificación de Invalidez y atender los requerimientos del personal administrativo y médico especialista. (2013, s.f.)
5. Hacer uso del buzón de sugerencias en caso de presentar inconformidad o manifestar sugerencia y/o felicitación. (2013, s.f.)
6. Cuidar las instalaciones y equipamiento del recinto.
7. Informar a las entidades de seguridad social si presentan cambio de domicilio y actualización de datos de contacto.
8. Aportar la historia clínica actualizada y demás documentos solicitados por la Junta Nacional de calificación de Invalidez para su valoración.

CANALES DE ATENCIÓN

1. CANAL TELEFÓNICO

A través de este canal el JNCI dispone del contact center para orientar, informar y responder a la ciudadanía de todo el país, acercando y mejorando la relación de la Junta con los usuarios, fortaleciendo su presencia institucional. Para tal fin el ciudadano puede comunicarse vía telefónica con asesores laborales en todo el país en el horario de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 6 p.m. sábados de 8 a.m. a 12 m., a través de las siguientes líneas.

- Línea Fija (601) 7440737
- Línea celular: llamadas y WhatsApp 3057341660

- A. Orientación e Información General: Orientación sobre temas de competencia de la JNCI.
- B. Información del estado del trámite de calificación.
- C. Información relacionada con valoraciones, dictámenes.
- D. Información sobre el estado de solicitudes.
- E. Recepción de PQRS.

2. CANAL PRESENCIAL:

Este se realiza en la Carrera 19 #102-53 Clínica la sabana, barrio Santa Bibiana, Bogotá D.C. piso 1

A través de este canal la JNCI dispone del BPO ENVIA para orientar, informar y responder a la ciudadanía, radicar correspondencia y PQRS, adicionalmente en caso de ser necesario el usuario puede ser atendido por personal de la JNCI.

3. CANAL VIRTUAL

Canal electrónico e interactivo de que dispone la JNCI para atender desde el portal web a los ciudadanos.

WWW.JUNTANACIONAL.CO

Adicionalmente la página cuenta con una ventanilla de atención virtual. Por la cual se accede a los servicios de:

- Chat

- Llamada
- Video Llamada
- Déjanos Llamarte

De la misma manera los ciudadanos pueden remitir comunicaciones o peticiones al siguiente correo.

servicioalusuario@juntanacional.com

y para notificación de demandas exclusivamente es

notificaciondemandas@juntanacional.com

Adicionalmente si requiere comunicarse con cualquier persona vinculada a la JNCI el correo se compone de:

primer nombre punto primer apellido @juntanacional.com

ejemplo: cristian.collazos@juntanacional.com

Sin embargo, publicamos la lista de correos activos actualmente:

Miembros e Integrantes	Correo
Adriana Del Pilar Enríquez Castillo	adriana.enriquez@juntanacional.com
Carlota Antonia Rosas Ropain	carlota.rosas@juntanacional.com
Cristian Ernesto Collazos Salcedo	cristian.collazos@juntanacional.com
Diana Elizabeth Cuervo Diaz	diana.cuervo@juntanacional.com
Diana Nelly Guzmán Lara	diana.guzman@juntanacional.com
Dora Angelica Vargas Ruiz	angelica.vargas@juntanacional.com
Edgar Humberto Velandia Bacca	edgar.velandia@juntanacional.com
Emilio Luis Vargas Pájaro	emilio.vargas@juntanacional.com
Gloria María Maldonado Ramírez	gloria.maldonado@juntanacional.com
Lisímaco Humberto Gómez Adaime	humberto.gomez@juntanacional.com
Manuel Humberto Amaya Moyano	manuel.amaya@juntanacional.com
Margoth Rojas Rodríguez	margoth.rojas@juntanacional.com
Mary Pachón Pachón	mary.pachon@juntanacional.com
Ruth Bibiana Niño Rocha	ruth.nino@juntanacional.com
Sandra Hernández Guevara	sandra.hernandez@juntanacional.com
Víctor Hugo Trujillo Hurtado	victor.trujillo@juntanacional.com

Colaboradores:

Nombre	Correo
Ana Paola Jimenez Forero	ana.forero@juntanacional.com
Ana Paola Montaña Cañon	ana.montano@juntanacional.com
Andres Camilo Quintana	andres.quintana@juntanacional.com
Angelica Prieto Martinez	angelica.prieto@juntanacional.com
Angie Tatiana Pimentel Tovar	angie.pimentel@juntanacional.com
Carla Yulieth Gaita Charry	carla.gaita@juntanacional.com
Carlos Sthigaur Valencia Torres	carlos.valencia@juntanacional.com
Carol Elizabeth Muñoz Diaz	carol.munoz@juntanacional.com
Claudia Rincon Arce	claudia.rincon@juntanacional.com
Clelia Yalili Palacios Moreno	clelia.palacios@juntanacional.com
Cristian David Vargas Ospina	cristian.vargas@juntanacional.com
Cristian Triana Lopez	cristian.triana@juntanacional.com
Darcy Janine Romo Costain	darcy.romo@juntanacional.com
Darwin Oswaldo Ospina Carranza	darwin.ospina@juntanacional.com
Dayanna Rodriguez Bermudez	dayanna.rodriguez@juntanacional.com
Deeysi Liliana Hernandez Arias	deeysi.hernandez@juntanacional.com
Diana Lorena Fula Rubiano	diana.fula@juntanacional.com
Flor Angela Villamil Rativa	flor.villamil@juntanacional.com
Francy Elena Vargas Tovar	francy.vargas@juntanacional.com
Gloria Bulla Ordoñez	gloria.bulla@juntanacional.com
Gloria Esperanza Gallego	gloria.gallego@juntanacional.com
Gustavo Eliecer Zarate Arias	gustavo.zarate@juntanacional.com
Jean Carlos Rodríguez Rativa	jean.rodriguez@juntanacional.com
Jenny Maricela Ocaño Peña	jenny.ocano@juntanacional.com
Jhoan Sebastian Paez Vargas	jhoan.paez@juntanacional.com
Jhonatan Sebastian Quevedo Jimenez	jhonatan.quevedo@juntanacional.com
John Jairo Sanchez Jimenez	john.sanchez@juntanacional.com
Jorge Hernan Munera Bedoya	jorge.munera@juntanacional.com
Jose Vicente Bello Olarte	jose.bello@juntanacional.com
Karol Julieth Tovar Bustos	karol.tovar@juntanacional.com
Kevin David Villamil Espitia	kevin.villamil@juntanacional.com
Kevin James Vargas Mendoza	kevin.vargas@juntanacional.com
Leidy Milena Diaz Quiceno	leidy.diaz@juntanacional.com

Leidy Tatiana Melo	leidy.melo@juntanacional.com
Leny Juliet Mayorga Rivera	leny.mayorga@juntanacional.com
Leslie Alexandra Vivanco Gutiérrez	leslie.vivanco@juntanacional.com
Lida Yamile Roncancio Castillo	lida.roncancio@juntanacional.com
Lina Marcela Basto Acero	lina.basto@juntanacional.com
Linda Ximena Tellez Hernandez	linda.tellez@juntanacional.com
Lucy Gomez Torres	lucy.gomez@juntanacional.com
Luz Dary Murcia Pinzon	luz.murcia@juntanacional.com
Maria Cristina Lancheros	maria.lancheros@juntanacional.com
Maria Cristina Rativa Romero	maria.rativa@juntanacional.com
Marisol Tellez Gonzalez	marisol.tellez@juntanacional.com
Marlen Osorio Molina	marlen.osorio@juntanacional.com
Martha Judith Venegas Vargas	martha.venegas@juntanacional.com
Martha Lucia Garcia Gonzalez	marta.garcia@juntanacional.com
Mayra Johanna Rolon Florez	mayra.rolon@juntanacional.com
Michelle Stephanie Gonzalez Bello	michelle.gonzalez@juntanacional.com
Miguel Angel Gordillo Rada	miguel.gordillo@juntanacional.com
Mireya Rocio Rodriguez Vicaria	mireya.rodriguez@juntanacional.com
Monica Maria Pinzon Arandia	monica.pinzon@juntanacional.com
Nelsy Lacera Reales	nelsy.lacera@juntanacional.com
Nohora Mayerly Rivera Casteñeda	nohora.rivera@juntanacional.com
Orlando Echeverry Vélez	orlando.echeverry@juntanacional.com
Paola Porras	paola.porras@juntanacional.com
Rebeca Sanchez Torres	rebeca.sanchez@juntanacional.com
Sandra Patricia Guevara	sandra.guevara@juntanacional.com
Yaneth Garcia	yaneth.garcia@juntanacional.com
Yaneth Shirley Quevedo Ramirez	yaneth.quevedo@juntanacional.com
Yani Constanza Lopez Vallejo	yani.lopez@juntanacional.com
Yeimi Lizeth Navas Gutierrez	yeimi.navas@juntanacional.com
Yibet Ibañez Ducuara	yibet.ibanez@juntanacional.com
Yulissa Maria Ruiz Garces	yulissa.ruiz@juntanacional.com