



# CARTA DE TRATO DÍGNO

## Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

Apreciados Ciudadanos:

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural está comprometido con prestar una atención y servicio amable, oportuno y confiable, atendiendo criterios diferenciales y de accesibilidad a través de los canales de interacción presenciales, telefónicos y virtuales, dispuestos para satisfacer de manera efectiva las demandas y necesidades de la ciudadanía y grupos de interés, en el marco misional del Instituto. Los invitamos a conocer sus derechos y deberes.

### SUS DERECHOS

1. Ser tratados con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, así como obtener información y orientación sobre los requisitos que las normas vigentes exijan para adelantar actuaciones ante el Instituto.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, los cuales serán valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, y ser informado por las autoridades sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niñ@s, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con lo establecido en la Constitución Política.



# CARTA DE TRATO DÍGNO

## Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

### SUS DEBERES

1. Obrar conforme al principio de la buena y abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en actuaciones.
2. Proporcionar un trato respetuoso a los servidores públicos y autoridades públicas.
3. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos por las normas vigentes en la Entidad, para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, peticiones, trámites y/o servicios
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
7. Acatar la Constitución Política y las Leyes.

### DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA

El Defensor de la Ciudadanía y grupos de interés dispone de las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía y grupos de interés. Entre sus funciones principales, están:

1. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.
2. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación de los servicios y la atención a la ciudadanía, de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, de manera que permitan el posicionamiento estratégico de las áreas encargadas de tal fin en el Instituto.



# CARTA DE TRATO DÍGNO

## Instituto Distrital de Patrimonio Cultural

3. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía y/o grupos de interés obtengan respuesta a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Bogotá Te Escucha –SDQS-.
4. Velar por el cumplimiento de las normas legales e internas que rigen el desarrollo de los trámites y servicios que presta la entidad y que se den respuestas de fondo a las peticiones; lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia con las expectativas de los ciudadanos.
5. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en el Instituto.

En qué casos se debe acudir al Defensor de la Ciudadanía:

1. Los ciudadanos y/o grupos de interés pueden dirigirse al Defensor de la Ciudadanía para formular recomendaciones y propuestas, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre ellos y la entidad.
2. Después de presentar una solicitud o iniciar un trámite, el Instituto no brinde respuesta o solución al mismo o que la ciudadanía y/o Grupos de Interés no quede conforme con la respuesta dada.
3. Cuando habiendo transcurrido el plazo legal desde la presentación de un requerimiento, no haya recibido respuesta.

**Contacto:** [defensordelciudadano@idpc.gov.co](mailto:defensordelciudadano@idpc.gov.co)

**Instituto Distrital de Patrimonio Cultural**

Para mayor información lo invitamos a contactarnos a través de la página [www.idpc.gov.co](http://www.idpc.gov.co) o en el correo electrónico [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co)