

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

### INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL

El Instituto Distrital de Patrimonio Cultural es la entidad encargada de gestionar y participar en la protección del patrimonio cultural del Distrito Capital, mediante la ejecución de políticas, planes y proyectos, con el propósito de recuperarlo, preservarlo y darle sostenibilidad para afianzar el sentido de pertenencia por la ciudad.

Nos comprometemos a brindarle un trato digno, equitativo, respetuoso y reservado, con calidad y oportunidad, e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que en el ejercicio de control social y de diálogo con la Administración Distrital, consideren pertinente realizar sobre nuestro actuar como Entidad.

De esta manera, con el propósito de fortalecer y afianzar este vínculo con nosotros, a continuación damos a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

#### DERECHOS

- Recibir un trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción,
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto,
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con 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 lo establecido en la Constitución Política.
- 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 cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- Los reconocidos en la Constitución Política de Colombia y las leyes de conformidad con la competencia asignada a esta Entidad.

## DEBERES

- Obrar conforme al principio de buena fe, y abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones,
- Ejercer con responsabilidad sus derechos,
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, peticiones, trámites y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Entidad.
- Acatar la Constitución Política y las Leyes.

## CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR PARTE DEL INSTITUTO DISTRITAL DE PATRIMONIO CULTURAL –IDPC-

En la entidad contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites vigentes y se disponen para usted de los siguientes canales de comunicación y horarios de atención, de conformidad con lo dispuesto en la circular interna 016 de 2015:

### PRESENCIAL

Punto de atención ventanilla única de correspondencia:

- Sede casa Tito ubicada en la Calle 12b No.2-91. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de atención radicación de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información:

- Sede casa Tito ubicada en la Calle 12b No.2-91. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de atención a la ciudadanía:

- Centro de Documentación y Atención a la Ciudadanía Calle 12B No. 2-96. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

Punto de atención para consulta bibliotecaria y archivo predial:

- Centro de Documentación y Atención a la Ciudadanía Calle 12B No. 2-96. Horario de atención: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Punto de atención para asesoría técnica personalizada:

- Centro de Documentación y Atención a la Ciudadanía Calle 12B No. 2-96. Horario de atención: Martes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m a 3:30 p.m.

Punto de atención Museo de Bogotá:

- Sede Calle de la Rosa Carrera 4 No. 10-18. Horario de atención: Martes a viernes de 9:00 a.m. a 5:30 p.m. Sábados, domingos y festivos de 10:00 a.m. a 4:30 p.m.

## TEFÓNICO

Atención a la ciudadanía: 355 08 00 Ext. 117.

Atención a la ciudadanía en Asesorías Técnicas: 355 08 00 Ext. 146.

Recepción de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información 3550800 ext 138.

Atención Museo de Bogotá 352 18 64 y 352 18 65

## WEB, REDES SOCIALES, CORREO ELECTRÓNICO

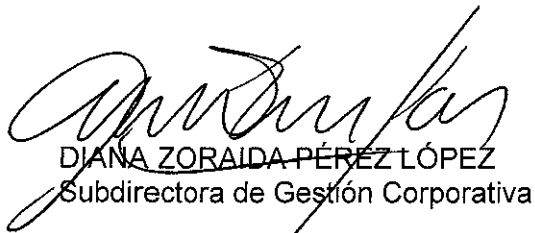
Página Institucional en el siguiente enlace <http://idpc.gov.co/>

Twitter @patrimoniobta

Facebook <https://www.facebook.com/InstitutodePatrimonioCultural>

Recepción de quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información vía web en el siguiente enlace <http://www.bogota.gov.co/sdqs> o a través del correo electrónico [atencionciudadania@idpc.gov.co](mailto:atencionciudadania@idpc.gov.co).

Cordial saludo,



DIANA ZORAIDA PÉREZ LÓPEZ  
Subdirectora de Gestión Corporativa

Proyectó: Hadit Lorena Enciso Galindo –Administradora SDQS

Bogotá D.C., Octubre 21 de 2015

