

CARTA DE TRATO DIGNO

En el Instituto Distrital de Patrimonio Cultural trabajamos de manera comprometida, buscando tener una interacción oportuna, eficaz, eficiente, transparente, digna, igualitaria, confiable, equitativa y de calidad con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

SUS DERECHOS

1. Ser tratado 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.
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 de los respectivos documentos, las cuales se cobrarán de acuerdo con la resolución vigente para tal fin.
5. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con discapacidad, niñas o niños, 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.

SUS DEBERES

1. Obrar conforme al principio de la buena fe 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 el Instituto, 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

Es quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

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

1. Cuando requiera formular recomendaciones y propuestas, con el fin de favorecer las buenas relaciones entre ciudadanos y ciudadanas y la entidad.
2. Después de presentar una solicitud o iniciar un trámite, y que el Instituto no brinde respuesta o solución al mismo o que la ciudadanía y/o Grupos de Interés no queden 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**