



Carta de trato digno a la ciudadanía

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, está comprometido a brindar un trato digno con el fin de contribuir a crear una Bogotá mejor para todos, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

Nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, reconociendo las necesidades del trato especial y preferencial a las personas en situaciones que lo ameriten. Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Derechos de las personas

- A recibir trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- A recibir la información y orientación institucional requerida.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A recibir atención especial y preferente si se trata de una persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la ley.
- A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A tener conocimiento de documentos, salvo reserva legal.
- A tener copias de documentos públicos a los cuales se pueda tener acceso, realizando el respectivo pago.
- Los niños y adolescentes podrán presentar directamente sus solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- A exigir confidencialidad de su información.
- A formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

Deberes de las personas

- Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar 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 abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Canales de atención



Canal presencial y escrito:
Sede A: Calle 35 No. 5-35
Sede B: Calle 22 No. 68C-51
Buzón de sugerencias



Canal virtual:
Información en la Página WEB
www.participacionbogota.gov.co

Correo electrónico:
atencionalciudadania@participacionbogota.gov.co
defensordeciudadano@participacionbogota.gov.co



Sistema de quejas y soluciones:
<http://www.bogota.gov.co/sdq>



Canal telefónico:
PBX: 2417900-2417930



Horario de Atención:
Presencial en las sedes
7:30 a.m a 5:00 p.m de Lunes a Viernes
Atención telefónica
7:30 a.m a 5:00 p.m de Lunes a Viernes
Atención de radicación de correspondencia
7:30 a.m a 4:30 p.m de Lunes a Viernes



/ParticipacionBogota

www.participacionbogota.gov.co



@BogotaParticipa

**PARTICIPACIÓN
BOGOTÁ**

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

IDPAC