

CARTA DEL TRATO DIGNO

Estimada Ciudadanía.

El IDIGER, expide la carta de trato digno al ciudadano, con el propósito de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales de los ciudadanos de conformidad con lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 de la ley 1437 de 2011.

SUS DERECHOS

1. Recibir un trato respetuoso de acuerdo a la dignidad de la persona exigiendo a los funcionarios, servidores públicos y particulares que cumplan funciones administrativas el cumplimiento de sus responsabilidades.
2. Si se trata de personas en condición de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores o personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, IDIGER debe garantizar que reciban una atención especial y preferente, de acuerdo al artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los plazos oficialmente establecidos ante peticiones que los ciudadanos hagan a IDIGER en cualquiera de las modalidades (verbalmente, mediante oficio radicado, mediante redes sociales) o por cualquier otro medio idóneo, conociendo es estado del trámite de las solicitudes en uso del Derecho de Petición.
4. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para dar trámite a la solicitud.
5. Conocer la información que repose en los registros y archivos de IDIGER, y solicitar copia, excepto de aquellos documentos que tengan reserva en términos previstos por la Constitución Política de Colombia y las leyes.
6. Formular testimonios, aportar documentos y elementos de prueba en situaciones administrativas en las que los ciudadanos y ciudadanas estén interesadas con el fin de que sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir sobre el caso para obtener respuestas sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
7. Recibir oficialmente las disculpas del IDIGER en caso de presentarse errores cometidos por la entidad y ser resarcido con la mayor brevedad ante el daño o perjuicio causado.
8. Cualquier otro Derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las Leyes.

SUS DEBERES

En todas las actuaciones ante el IDIGER, los ciudadanos y ciudadanas tienen los siguientes deberes:

1. Brindar todo el respeto hacia los servidores y servidoras públicas que le atiende en el IDIGER.
2. Conocer los requisitos del servicio, y cumplir con los procedimientos y requerimientos técnicos necesarios para acceder a tales servicios, en particular cuando se emplee tecnologías de la información y las comunicaciones, además tiene el deber de atender todas las condiciones, obligaciones y restricciones que impone la prestación del servicio.
3. Obrar conforme al principio de buena fe, sin emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y aportar declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad o hacer afirmaciones temerarias.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuestas de los mismos.
5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y/o servicios que requiera para sus diligencias, y proteger la información que suministre el IDIGER, cuidando de conservar y no alterar los documentos que se le entregue.
6. Conocer y aceptar los plazos para retirar los documentos solicitados, verificando que el documento que se le entregue sea el correcto y que además, contiene la información requerida y no otra diferente o dirigida a otra persona.
7. Respetar el orden de turno dentro de las oficinas del IDIGER.
8. Mantener la confidencialidad que le solicite el IDIGER, en relación con las condiciones del servicio, velando por la seguridad y preservación de reserva en la información que se le brinde.

NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN



Diagonal 47 No 77 A 09 INT 11
Lunes a viernes de 7:30: am a 4:30 pm



4 29 28 00 Ext 3001, 2717, 2719 y 2879
Lunes a viernes de 7:30: am a 4:30 pm



SDQS: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>
Modulo PQRS: www.idiger.gov.co/web/guest/pqrs



Correo Institucional: idiger@idiger.gov.co



@IDIGER



IDIGERBogota



C/IDIGER

Defensor del ciudadano: María Carolina Caicedo Gonzalez.
Transparencia y acceso a información pública Ley 1712 de 2014

