

Carta del Trato Digno

SUS DERECHOS:

- Acceder a cualquier servicio público o prestación a que tengan derecho, recibiendo una atención y asistencia digna, respetuosa ágil, oportuna y adecuada.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de 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 el artículo 13 de la Constitución Política.
- Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la administración.
- Obtener respuesta a su petición, solicitud o trámite dentro de los términos establecidos para el efecto.
- Exigir el cumplimiento de los plazos y términos en la prestación del servicio.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
- Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, completa, veraz y actualizada, acerca de la organización, los requisitos del servicio y la atención.
- Exigir la reserva de su información.
- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Conocer la figura de Defensor del Ciudadano como vocero de la ciudadanía para la protección de sus derechos.

Carta del Trato Digno

SUS DEBERES:

- Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Hacer uso del servicio en conformidad con las condiciones, obligaciones y restricciones establecidas en los respectivos contratos.
- Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por cada entidad para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
- Sugerir mejoras al proceso de servicio e informar sus inquietudes a los servidores de las entidades para obtener la atención solicitada, así como informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.