



## CARTA DE TRATO DIGNO – DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS

El documento tiene como propósito dar cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, sobre el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, en el que el compromiso del IPCC, como establecimiento público, es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a todos sus usuarios.

Estos son los derechos y deberes que usted tiene como ciudadano y usuario de nuestros servicios:

### Derechos

- Recibir un trato digno y respetuoso.
- Recibir atención preferencial si usted es persona discapacitada, niño o niña, adolescente, mujer gestante o adulto mayor.
- Recibir atención si es una persona en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades a los servidores públicos y a quienes cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones verbales, escritas, y por cualquier otro medio ante el Instituto de Patrimonio y Cultura de Cartagena sin necesidad de apoderado
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias pagadas por usted, de los documentos que requiera.
- Obtener respuesta a sus peticiones de manera oportuna y eficaz en los plazos legales establecidos.
- Formular quejas, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. A que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades en el momento de decidir. A que se le informe el estado de su participación en el momento correspondiente.
- Cualquier otro que reconozca la Constitución Política y las leyes

### Deberes

- Cumplir con los preceptos constitucionales y legales.
- Obrar de conformidad con la buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias o aportar o utilizar documentos o declaraciones falsas o hacer afirmaciones temerarias, etcétera.
- Ejercer sus derechos con responsabilidad.
- Conocer los requisitos de los trámites o servicio solicitado.



- Sugerir mejoras al servicio y dar a conocer las fallas que detecte.
- Velar por la privacidad y la seguridad de uso de su identificación y de sus claves (para los casos que aplique).
- Cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entreguen.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa los documentos y servicios requeridos.
- Respetar al servidor que le atiende.
- Respetar el turno asignado.
- Respetar las instalaciones del Instituto.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Pero, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la Ley.