

CARTA DE TRATO DIGNO

El Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON, es la entidad que, a través de un modelo pedagógico basado en los principios de afecto y libertad, atiende las dinámicas de calle y trabaja por el goce pleno de los derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud en situación de vida en calle, en riesgo de habilitarla o en condiciones de fragilidad social.

¿Sabes a qué tienes derecho?

1. A ser tratado con respeto y dignidad.
2. A presentar peticiones respetuosas de manera verbal, escrita u otros medios de atención.
3. A obtener información y orientación actualizada acerca de los requisitos para acceder a nuestros servicios, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación del Instituto y fuera de los horarios de servicios a la ciudadanía, podrá consultar información en nuestra página web <http://www.idipron.gov.co>.
4. A conocer el estado de las peticiones o trámites del IDIPRON, y solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva en los términos previstos por la Constitución Política de Colombia.
5. A obtener respuesta oportuna a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.
6. A 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.
7. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegatos y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier

actuación administrativa en la que estés interesado y a que dichos documentos y elementos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir tu caso y a obtener respuestas sobre el resultado de tu participación en el procedimiento correspondiente.

Conoce tus Deberes como ciudadano

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad tus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
5. Dar un trato respetuoso al personal que presta servicios y atención en el Instituto, así como dar buen uso a las instalaciones.
6. Allegar la documentación de Ley requerida para ser atendido.
7. Usar en forma apropiada los canales de comunicación dispuestos.

Canales de atención que tenemos a tu disposición

1. Canal presencial:

Podrás recibir información sobre nuestros servicios en las sedes administrativas de la 63 ubicada en la **Carrera 27 A # 63B - 07 y en la sede Calle 61 ubicada en la Calle 61 #7-68. En un horario de 8:00am a 5:00pm de lunes a viernes.**

Correspondencia en las sedes administrativas: Sede calle 63 ubicada en la **Carrera 27 A # 63B - 07 y en la sede Calle 61 ubicada en la Calle 61 #7-68. En un horario de 7:00am a 5:00pm de lunes a viernes.**

2. Canal telefónico:

Puedes comunicarte con nosotros al teléfono **2112287 ó al el 3779997 ext. 1045** allí recibirás información sobre nuestros trámites y servicios de **8am a 5:00 pm de lunes a viernes.**

3. Canal virtual:

Si quieres más información sobre nuestros trámites y servicios ingresa a nuestra página web www.idipron.gov.co.

Por correo electrónico:

Puedes escribir al correo atencionciudadano@idipron.gov.co

Si quieres escribirle al defensor del ciudadano, puedes hacerlo al correo: defensorciudadano@idipron.gov.co

Si tienes una denuncia por actos de corrupción, puedes escribirnos al correo: denunciasactosdecorrupcion@idipron.gov.co

Redes Sociales:



[@idipronbogota](https://www.instagram.com/idipronbogota)



IDIPRON Bogotá

4. Buzón de sugerencias:

Este canal está dispuesto en cada sede del IDIPRON (Unidades de Protección Integral-UPIS- o entidades convenio); en él puedes dejar tus peticiones, quejas, felicitaciones y reclamos.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

IDIPRON

