

# CARTA DE TRATO DIGNO

## INSTITUTO DISTRITAL PARA LA PROTECCIÓN DE LA NIÑEZ Y LA JUVENTUD -IDIPRON

En el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON estamos comprometidos en trabajar por el goce pleno de los derechos de la niñez, adolescencia y juventud, basados en los principios de libertad, afecto y transparencia.

En cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, en el IDIPRON nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna a nuestros usuarios, con el fin de garantizar los derechos y deberes que establecen los artículos 5 y 6 de esta misma Ley, poniendo a su disposición todos los medios existentes para tal fin:

### DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Presentar peticiones respetuosas, en los términos y modalidades señaladas por la Ley, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

Teniendo en cuenta lo establecido en la política de tratamiento de datos personales del IDIPRON : ..."En el Tratamiento se asegurará el respeto a los derechos prevalentes de los niños, niñas y adolescentes. Queda proscrito el Tratamiento de datos personales de niños, niñas y adolescentes, salvo aquellos datos que sean de naturaleza pública"...; y su objeto social es importante que al solicitar información sobre Niños, niñas y adolescentes atendidos por el IDIPRON, solo se considerará entregar solicitudes a la ciudadanía de tipo estadístico.

4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
5. 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.

# CARTA DE TRATO DIGNO

6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

## DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Dar un trato respetuoso al personal que presta servicios y atención en el Instituto, así como dar buen uso a las instalaciones.
5. Allegar la documentación de Ley requerida para ser atendido. Usar en forma apropiada los canales de comunicación dispuestos.

## CANALES DE ATENCIÓN

1. Presencial: La entidad tiene a disposición 1 ventanilla en donde se presta los servicios de gestión de documentos, orientación, información, radicación, entrega de documentos atención personalizada, quejas y reclamos. La ciudadanía por medio escrito, pueden radicar sus requerimientos en el sistema de correspondencia Cordis, a través de la oficina de Administración Documental ubicada en la sede administrativa Carrera 27 A No. 63 B 07.
2. Buzón de sugerencias: Este canal está dispuesto en cada sede del IDIPRON, incluidas las Unidades de Protección integral y convenios con el fin que la ciudadanía pueda dejar sus requerimientos de forma física.

# CARTA DE TRATO DIGNO

3. Atención Virtual: A través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS que es un aplicativo online, donde el ciudadano podrá registrar sus requerimientos. Se tiene acceso a través de la página Web del Instituto y en el link de transparencia y acceso a la información pública.
4. Correo electrónico: La oficina de atención al ciudadano atiende los correos electrónicos defensorciudadano@idipron.gov.co y atencionciudadano@idipron.gov.co.
5. Telefónicamente: A través del conmutador, medio por el cual se atienden las llamadas de los ciudadanos y se direccionan a las dependencias solicitadas o con aquellas que por competencia deban atender sus requerimientos, en el número telefónico 3100411; 3101730, 3102203 o 3779997.

*También se dispone de la Línea de Atención al Ciudadano: línea gratuita Nacional 018000113604 y Línea fija 2112287.*



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**