

CARTA DE TRATO DIGNO

**INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS
ARTES DE DUITAMA “CULTURAMA**



QUERIDOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS:

El instituto de Cultura y Bellas artes de Duitama formula, gestiona e implementa políticas, planes, programas y proyectos en materia de cultura haciendo efectivo sus derechos y ofreciendo sus servicios con base en los siguientes valores

Honestidad

Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general”.

Diligencia

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado

respeto

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia o cualquier otra condición

Justicia

Actuó con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromiso

Soy Consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Transparencia

Es la disposición de nuestra administración municipal, hacia el cumplimiento de las normas bajo parámetros éticos, que garanticen el seguimiento y el control por parte de las demás instituciones públicas, por la comunidad y la ciudadanía en particular, en cumplimiento de nuestras funciones



EN EL INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA –CULTURAMA TIENE DERECHO A:

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
 - Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
 - Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública
- .
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
 - Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
 - . Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
 - 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 de Colombia.
 - Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
 - Formular alegaciones y 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 al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

TERMINOS ESTABLECIDOS PARA LA CONTESTACION DE PETICIONES:

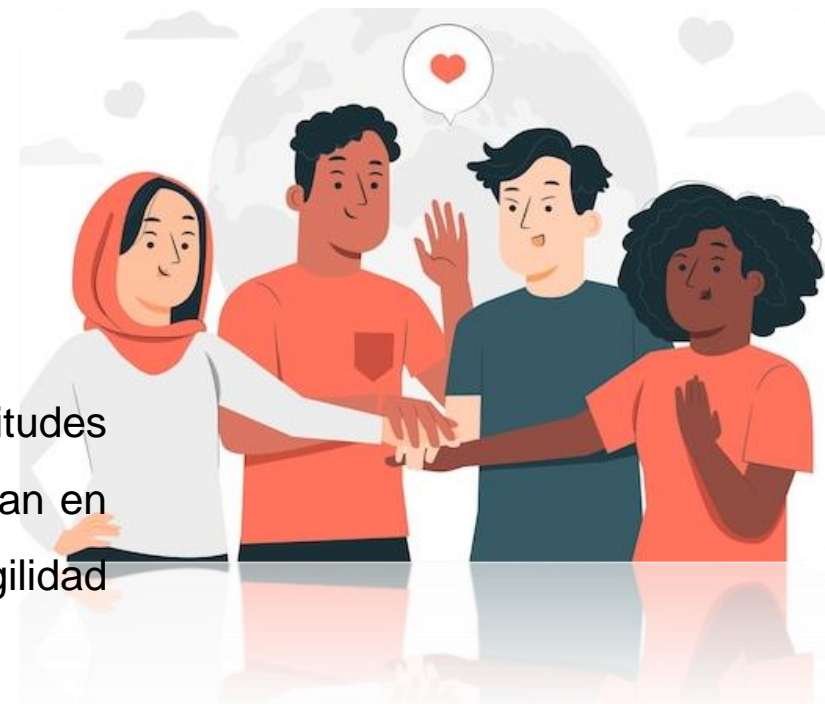
Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción excepto:

- 5 días hábiles: Si lo que solicita no es función de la entidad, en este plazo se le informará el traslado de la petición a la entidad que corresponda.
- 10 días hábiles: Si solicita información pública, documentos o copias de documentos, derechos de petición entre entidades.
- 30 días hábiles: Es el plazo específico para responder derechos de petición, conceptos jurídicos o técnicos relacionados con tareas o acciones a cargo de la entidad



PARA EL INSTITUTO DE CULTURA Y BELLAS ARTES DE DUITAMA –CULTURAMA ES FUNDAMENTAL QUE CONOZCA SUS DEBERES:

- Actuar de forma transparente y de buena fe.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores del Departamento Nacional de Planeación (DNP).
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Acatar la Constitución y las leyes.



CANALES DE ATENCION



Telefónico:

(8) 7654588 de lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.



Virtual

Portal web:

<https://www.culturamaduitama.gov.co>

nuestras redes sociales:

 Instagram: @culturama_duitama

 Facebook: Culturama Duitama



Presencial y servicio postal o de correspondencia:

Centro de atención y servicios a la ciudadanía diagonal 16 # 20-41. Horarios de atención: lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm . adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse utilizando el buzón de sugerencias ubicados en las instalaciones del instituto.

