



**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ORDEN MUNICIPAL
INSTITUTO POPULAR DE CULTURA – IPC
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA
2016**

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

En el Instituto Popular de Cultura, Establecimiento Público del Orden Municipal, creado mediante Acuerdo N° 0313 de 2011, tenemos un compromiso de Atención y Servicio con la Ciudadanía en general y en especial con la Comunidad Ipeciana.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Por tal motivo les queremos dar a conocer sus derechos y los medios que esta Entidad pone a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o 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. Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.



**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ORDEN MUNICIPAL
INSTITUTO POPULAR DE CULTURA – IPC
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA
2016**

- Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes. Cada una de las sedes y canales de atención del Instituto Popular de Cultura – IPC, trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos, la comunidad ipeciana y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.



**CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO
ESTABLECIMIENTO PÚBLICO DEL ORDEN MUNICIPAL
INSTITUTO POPULAR DE CULTURA – IPC
SANTIAGO DE CALI – VALLE DEL CAUCA
2016**

CANALES DE ATENCIÓN

En el Instituto Popular de Cultura – IPC, contamos con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

HORARIO DE ATENCION AL PUBLICO	
Atención telefónica	Lunes a viernes, de 8: 00 am a 12 m y de 2 pm a 5 pm, en los teléfonos de la Sede San Fernando: 5141783 ext 101 Lunes a viernes de 3 pm a 8 pm en los teléfonos de la sede El Porvenir 4410715 - 4487616
Atención Virtual	Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos las 24 horas del día al correo electrónico pqrs@correoppc.edu.co y a través de la página web http://www.institutopopulardecultura.edu.co
Atención Escrita	Los usuarios podrán enviar sus inquietudes, solicitudes de información, quejas o reclamos, derechos de petición de lunes a viernes de 8: 00 am a 12 m y de 2 pm a 5 pm en la oficina PQRS ubicada en la Sede San Fernando Calle 4 # 27 - 160

**MARIA DEL PILAR MEZA DIAZ
DIRECTORA**

Elaboró: Tatiana Sánchez – Coordinadora de Procesos