

# Carta del Trato Digno



## Estimados ciudadanos

El Instituto Caro y Cuervo (ICC) es un establecimiento público del orden nacional adscrito al Ministerio de Cultura reconocido como una Institución de Educación Superior (IES), que tiene como misión salvaguardar el patrimonio lingüístico del país: su lengua, literatura y tradiciones orales. Asimismo, desarrolla su misión mediante la investigación, la docencia y la gestión para la apropiación social del conocimiento, considerando que la Constitución Política en su artículo séptimo establece que "el Estado reconoce y protege la diversidad étnica y cultural de la nación colombiana".

A través de esta carta se destaca el compromiso con un servicio eficiente, digno y respetuoso que fortalece la participación y las relaciones con la ciudadanía, se promueve y se facilita a los ciudadanos el uso de diferentes canales de comunicación para que presenten peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias - PQRSD relacionadas con la gestión de la entidad.

## Derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Recibir respuesta oportuna y eficaz a las peticiones, en los plazos establecidos por la ley.
3. Presentar PQRSD, de manera verbal o escrita, a través de cualquiera de los canales de atención dispuestos por el Instituto Caro y Cuervo, sin necesidad de apoderados.
4. Obtener información que se encuentre en los archivos de la entidad.
5. Que las PQRSD, se reciban de forma amable y posteriormente sean informados sobre la gestión de sus solicitudes.
6. Que los niños y los adolescentes presenten directamente solicitudes, quejas o reclamos, en relación con su bienestar personal y protección especial, los cuales tendrán prioridad en los turnos de atención. Los niños con algún tipo de discapacidad, las mujeres gestantes y los adultos mayores tendrán prioridad en la atención.
7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en que tengan interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.
10. Ser informados sobre el resultado de los procesos en que sea parte o sean considerados de acceso público.
11. Todos los demás reconocidos constitucionalmente y en las leyes.

## Deberes

1. Cumplir con la Constitución política y las leyes.
2. Solicitar en forma oportuna y respetuosa las solicitudes.
3. Obrar conforme al principio de buena fe, para lo cual deberá abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos, o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
4. Ejercer con responsabilidad los derechos, por lo cual se abstendrá de presentar solicitudes reiterativas o improcedentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta a las mismas.
5. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación del trámite, solicitud o necesidad.
6. Tratar respetuosamente a los funcionarios y/o colaboradores del Instituto Caro y Cuervo.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para el servicio, comodidad y bienestar.

## Canales de atención

### PRESENCIAL

Calle 10 N° 4-69 Sede Centro La Candelaria (Bogotá D.C.)

Carretera Central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros

Días hábiles: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:30 p.m. jornada continua

Código Postal: 250008



### TELEFÓNICO

Línea gratuita nacional: 018000111124

Línea fija desde Bogotá: 3422121 ext. 199 – 162

Días hábiles: lunes a viernes 8:00 a.m. 5:00 p.m. jornada continua



### BUZÓN DE SUGERENCIAS

Calle 10 N° 4-69 Sede Centro La Candelaria (Bogotá D.C.)

Carretera Central de Norte. Kilómetro 9 más 300 metros

Días hábiles: lunes a viernes 8:30 a.m. 4:30 p.m. jornada continua



### VIRTUAL

Formulario electrónico en página web:

<http://www.caroycuervo.gov.co/atencion-al-ciudadano/pqrsd/>

Correo electrónico Institucional: [contactenos@caroycuervo.gov.co](mailto:contactenos@caroycuervo.gov.co)

El portal, aplicativo de PQRS y el correo institucional están activos las 24 horas. Por lo que los requerimientos se registran al día siguiente de la solicitud y se cuentan los términos de ley.

