

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.

Nota: Esta casa es un Bien de Interés Cultural (BIC) y algunos de sus espacios presentan irregularidades en sus pisos, se recomienda transitar con precaución en las zonas comunes. Si presenta dificultad en su movilidad se recomienda ingresar con un acompañante y dirigirse al área de Servicio al Ciudadano para informar sobre su ingreso.

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.

Consulta aquí el Portafolio de productos, servicios y trámites



Consulta aquí Encuesta de percepción



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 8:00 a.m. 5:00 p.m. jornada continua

TELEFÓNICO



Línea gratuita nacional: 018000111124

Línea fija desde Bogotá: (+57) 601 3422121 ext. 199 – 162

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

PRESENCIAL

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

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

Las comunicaciones escritas pueden ser radicadas en la calle 10 # 4-69 (barrio la Candelaria de Bogotá, Colombia) en el horario de atención de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.

Asimismo, los ciudadanos pueden visitar el Instituto Caro y Cuervo y, en el punto de atención de servicio al ciudadano en la calle



Carretera Central Norte. Kilómetro 9 más 300 metros

Días hábiles: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:45 p.m. jornada continua

VIRTUAL

Formulario electrónico en página web:

<https://pqrsd.caroycuervo.gov.co/>

Correo electrónico Institucional: contactenos@caroycuervo.gov.co

Para notificaciones judiciales únicamente al correo:

notificacionesjudiciales@caroycuervo.gov.co



Para denuncias por actos de corrupción únicamente al correo:

denuncias@caroycuervo.gov.co

