



Instituto para la Investigación y la Preservación del
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca
INCIVA



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Grupos de Valor de INCIVA:

El Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca INCIVA, expide la presente carta de trato digno, con el propósito de fortalecer su relación con la ciudadanía a través del compromiso de brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

El INCIVA garantiza a los ciudadanos el derecho a:

- Recibir un trato digno y respetuoso
- Recibir información clara y veraz
- Recibir atención especial y preferente
- Presentar peticiones verbales o escritas por cualquier método tecnológico o electrónico disponible en INCIVA (PQRDS)

Para que los grupos de valor puedan ejercer sus derechos el INCIVA ha dispuesto los siguientes canales, lugares y horarios para su atención.

ATENCIÓN PRESENCIAL: Las oficinas del INCIVA se encuentran ubicadas en la calle 6 # 24-80 Avenida Roosevelt en la Manzana del Saber de Cali, piso 4. Horario de atención al público de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 05:30 p.m.

Para la recepción de documentos, los ciudadanos podrán radicar sus trámites en forma física, en la ventanilla única ubicada en el Museo Departamental de Ciencias Naturales Federico Carlos Lehmann ubicado en la Calle 6 No. 24-80 Avenida Roosevelt, primer piso. Horario de atención, lunes a viernes 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 05:00 p.m.

ATENCIÓN TELEFÓNICA: Se podrán comunicar con el INCIVA a través de la línea telefónica (57) (2) 5146848 ext 105 horario de atención de lunes a viernes de 07:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 1:30 p.m. a 05:30 p.m.

SITIO WEB: www.inciva.gov.co por este medio de comunicación los ciudadanos podrán formular sus PQRSD las 24 horas del día al correo electrónico divulgacion@inciva.gov.co



Instituto para la Investigación y la Preservación del
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca
INCIVA



REDES SOCIALES:



Facebook: @Inciva



Instagram: inciva_patrimonio_vital



Twitter: @inciva1



Youtube: Inciva Patrimonio Vital

En el INCIVA le damos a nuestros grupos de valor un trato respetuoso, oportuno y con calidad sin distinciones o preferencias

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Acatar las leyes y la Constitución Política.
- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes improcedentes que afecten tiempos de los trámites y la agilidad de su respuesta.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores y/o colaboradores del Instituto para la Investigación y la Preservación del Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca INCIVA.
- Proporcionar un trato respetuoso y digno conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas.
- Conocer los requisitos, procedimientos y condiciones del servicio.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Respetar las filas dentro de las instalaciones de cada entidad.
- Todas las demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos. Deberes de las Autoridades con relación a la Información.

Avenida Roosevelt No. 24-80 PBX: 5146848
Cali - Colombia

direccion@inciva.gov.co www.inciva.gov.co

DEBERES DE LA ENTIDAD

- Acatar las leyes y la Constitución Política de Colombia.
- Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que dilaten los procesos o efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una **Carta de Trato Digno al Usuario** donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Tramitar las peticiones que lleguen a través de cualquiera de los canales de atención al ciudadano dispuestos, vía formato de recepción de requerimientos ciudadanos verbales, ventanilla única o por medios electrónicos.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todas las demás que señalen la Constitución Política, la ley y los reglamentos.

PROHIBICIONES DE LA ENTIDAD

- Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
- Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.
- Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
- Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.



**Instituto para la Investigación y la Preservación del
Patrimonio Cultural y Natural del Valle del Cauca
INCIVA**



**GOBERNACIÓN
VALLE DEL CAUCA**

- Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política de Colombia.
- Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
- Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
- Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
- No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

Santiago de Cali, enero de 2020

JONATHAN VELÁSQUEZ ALZATE
Director

g:\disco e\archivo divulgación\divulgac.2020\comunicaciones externas 2020\carta de trato digno al ciudadano.docx