Participación Bogotá está comprometida a brindar un trato digno con el fin de contribuir a crear una Bogotá diferente, contemplando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia.

Nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerando, diligente y sin distinción alguna, reconociendo las necesidades del trato especial y preferencial a las personas en situaciones que lo ameriten. Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos y deberes, y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos.

**Carta del trato digno a la ciudadanía**

**Derechos de las personas**

* A recibir trato digno, con respeto y con la consideración de su dignidad.
* A ejercer los derechos de petición de forma verbal o escrita, de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
* A obtener información y orientación institucional requerida sobre los trámites y servicios que ofrece la Entidad, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación dispuestos para ello.
* A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
* Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.
* A recibir atención especial y preferente si se trata de una persona en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión.
* Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
* Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en la atención.
* A exigir confidencialidad de su información.
* Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
* Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

**Deberes de las personas**

* Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias entre otras conductas.
* Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los tramites y agilidad de respuesta de los mismos.
* entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
* Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.
* Observar un trato respetuoso con los servidores públicos del IDPAC.
* Acatar la constitución y las leyes.