

Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

El Museo Casa de la Memoria, en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” y con el propósito de establecer canales de comunicación directos con usuarios y comunidad, garantizando los derechos constitucionales y legales, se compromete a suministrar, vigilar y asegurar que se dé a todos un trato equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente y, sobretodo, humano que comprometa un servicio oportuno y de calidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial y telefónico

- **Ventanilla Única de Correspondencia:** ubicada en la calle 51 #36-66, Parque Bicentenario, tercer nivel del Museo.
- **Buzón de sugerencias:** está ubicado en el segundo piso del Museo y facilita los formatos en los cuales los usuarios pueden consignar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para dar respuesta a estas manifestaciones dentro de los términos de la ley.

TELÉFONO: 520 20 20 EXT. 126

HORARIOS DE ATENCIÓN:

Lunes a jueves: 7:30 A. M. - 12:30 P. M.
1:30 P. M. - 5:30 P. M.

Viernes: 7:30 A. M. - 12:30 P. M.
1:30 P. M. - 4:30 P. M.

Virtual:

Página web: www.museocasadelamemoria.gov.co

A través del formulario de PQRSDF las 24 horas:
<https://www.museocasadelamemoria.gov.co/el-museo/pqrs-peticiones-quejas-reclamos-sugerencias/>

Correo electrónico:

contacto@museocasadelamemoria.gov.co

Redes sociales



@museocasadelamemoria.med



@casadelamemoria



Museo Casa de la Memoria



+ 57 302 403 0393

DEBERES DE LA CIUDADANÍA

1. Cumplir con la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, evitando realizar acciones que demoren los procesos.
3. No efectuar y aportar declaraciones o documentos que falten a la verdad.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y evitar reiterar solicitudes que afecten el tiempo de los trámites y la agilidad de su respuesta.
5. Garantizar un trato respetuoso a los servidores públicos de la entidad.
6. Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada la información al momento de presentar algún tipo de solicitud.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro de los canales dispuestos por la entidad sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
4. Adelantar o promover sus actuaciones por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad de acuerdo a las horas y días de atención al público.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costo, de los respectivos documentos.
6. Obtener información que repose en los registros y archivos de la entidad en los términos legales, exceptuando los que tienen reserva legal. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos según la Ley 1437 de 2011, (art, 7).
7. Para el efecto en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f) Peticiones de información 10 días hábiles
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, personas mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.