

# Carta al Trato Digno

El Instituto para la Economía Social –IPES hace pública la carta de Trato Digno a la ciudadanía, un compromiso de Bogotá con los ciudadanos.

La Entidad se responsabiliza de brindar un trato equitativo, igualitario, considerado, diligente y respetuoso, contemplando los siguientes aspectos.



## Derecho de los Usuarios

- Derecho a recibir un servicio continuo y de calidad, de acuerdo con las leyes y reglamento que regulan dicha prestación.
- Ser debidamente informado, tanto como el ente regulador como por el IPES, en todas consultas que formule respecto al servicio, y a obtener una pronta respuesta por parte de esta Institución dentro de los plazos reglamentados.
- Que se le restituya lo pagado en exceso, en el caso en que se compruebe mal estado de la facturación, por la explotación de los proyectos comerciales o plazas de mercado de la ciudad.
- Recurrir a una queja o reclamo cuando el IPES NO hubiera atendido y resuelto los requerimientos o peticiones presentados ante ella.
- Tener conocimiento y ser informado con suficiente antelación de los proyectos y programas realizados por el IPES.
- Propender y garantizar, a través del Defensor del Ciudadano, la efectiva prestación de los servicios del IPES a la ciudadanía en general.
- Atender de manera oportuna y efectiva, los requerimientos de los usuarios, garantizándoles un trato humano y digno sin distinción alguna y su efectiva participación en los procesos misionales de la Entidad.



## Deberes de los Usuarios

- El usuario deberá usar y cuidar debidamente los bienes, instalaciones e instrumentos del IPES o administrados por la misma. Deberá pagar oportunamente el canon de arrendamiento (módulos, puestos, quioscos, carpas de ferias, entre otros), que le facturen por explotación de los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y empleados de la Entidad. Emplear los canales de comunicación oficial del IPES para dar a conocer sus inconformidades frente a los servicios que presta esta entidad a la ciudadanía.



## Canales de Atención



### ATENCIÓN PRESENCIAL

Sede Edificio Torre 73 Calle 73 No 11 - 66  
Horario de Atención: lunes a viernes 8:00 a.m. – 5:30 p.m.

En la atención personalizada el servidor público debe tener en cuenta que en la relación bilateral Servidor-Ciudadano, los gestos, el tono de voz y las palabras son la base de la comunicación y de esta misma manera soporte en la misma, es decir gran porcentaje está en los gestos, continua el tono y una mínima parte las palabras.

Es por esto que a la ciudadanía en general que son usuarios del Instituto, se le debe brindar un trato enmarcado dentro del respeto y bajo los principios relacionados a continuación.



### ATENCIÓN TELEFÓNICA

Línea Gratuita Nacional: (+57) 018000-124737  
PBX: (+57) 2976030  
Horario de Atención: lunes a viernes 7:30am – 5:00pm

Es ocasionalmente el primer paso que realiza el usuario para tener información de la entidad y como realizar un trámite, por tal razón es de gran importancia que el servidor y/o servidora, dé un buen empleo y manejo a este insumo, generando el mejor impacto en el primer contacto ante el ciudadano.



### ATENCIÓN VIRTUAL

Nuestros canales virtuales son los siguientes

- Página WEB – Guía de Trámites y Servicios ([www.ipes.gov.co](http://www.ipes.gov.co)).
- Chat Institucional.
- Correo Electrónico ([sausuario@ipes.gov.co](mailto:sausuario@ipes.gov.co))