



Instituto de Investigaciones
Ambientales del Pacífico

Carta de Trato Digno

Derechos y deberes de la ciudadanía, comunidades y usuarios

Nuestro Compromiso con la Dignidad

El Instituto de Investigaciones Ambientales del Pacífico – IIAP, en cumplimiento de su misión institucional y su compromiso con las comunidades del Chocó Biogeográfico, garantiza una atención basada en el respeto, la inclusión, la transparencia y la dignidad humana.

Esta Carta de Trato Digno establece los derechos y deberes de todas las personas que interactúan con la entidad, promoviendo relaciones basadas en la confianza, el reconocimiento del territorio y el cuidado de lo colectivo.

Un compromiso institucional

Basado en el respeto, la inclusión y la transparencia



Instituto de Investigaciones
Ambientales del Pacífico

Derechos de la Ciudadanía y Usuarios

Toda persona que se relacione con el IIAP tiene derecho a un trato digno y respetuoso en todas las interacciones con la institución



Trato Respetuoso

Ser tratada con respeto, dignidad, consideración y sin discriminación alguna en todo momento.



Atención Inclusiva

Recibir atención con enfoque diferencial, étnico y territorial que reconozca la diversidad.



Igualdad de Acceso

Acceder en igualdad de condiciones a los servicios, programas y espacios de la entidad.

Información y Transparencia

1

Información Clara y Veraz

Obtener información clara, veraz, oportuna y actualizada sobre los servicios, proyectos e investigaciones del Instituto.

2

Seguimiento de Solicitudes

Conocer el estado de sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en tiempo real.

3

Respuestas Oportunas

Recibir respuestas oportunas, de fondo y dentro de los términos establecidos por la ley.

Protección de Datos

Exigir la confidencialidad y protección de su información personal en todo momento.

Participación y Canales de Atención



Canal Virtual

A través de su página web y correos institucionales, con atención digital disponible.



Atención Telefónica

Mediante líneas de atención habilitadas para consultas y solicitudes.



Atención Presencial

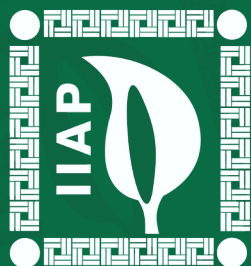
En sus sedes y espacios territoriales, de acuerdo con los horarios establecidos.



Diálogo Comunitario

A través de encuentros, talleres, procesos participativos y trabajo en territorio con comunidades.

- Derecho a Participar:** Toda persona tiene derecho a participar en los procesos, proyectos y espacios de diálogo promovidos por el IIAP, presentando peticiones, consultas, quejas o reclamos a través de los canales habilitados.



Instituto de Investigaciones
Ambientales del Pacífico

SEDE PRINCIPAL: Cra 7 N 29 - 57 B/ Cesar Conto (094)670 9126. Cel: 312 288 8110. Quibdó, Chocó

SEDE TÉCNICA: Kilometro 18 Vía principal Quibdó - Yuto

SEDE BOGOTÁ: Cr 7ª No: 33-49. Oficina: 403. Edificio Luciano Borde Teléfono: (091) 432 7725

SEDE BUENAVENTURA: Avenida Simón Bolívar N° 54A-10

SEDE TUMACO: Barrio 20 de Julio. Isla del Morro

SEDE GUAPI: Cra 1ª Calle 4° N°: 119.



www.iiap.org.co



iiap@iiap.org.co



@IIAP_COL



@IIAPCO



@IIAP_CO



IIAP Colombia

Atención Preferencial y Protección

Atención Preferencial

Recibir atención preferencial si pertenece a poblaciones en condición de vulnerabilidad: niños, niñas, adultos mayores, personas con discapacidad, mujeres gestantes, comunidades étnicas, entre otros.

Valoración del Conocimiento

Aportar información, documentos o conocimientos en los procesos en los que participe, y que estos sean valorados por la institución.

Derechos Constitucionales

Ejercer todos los derechos consagrados en la Constitución Política de Colombia y demás normas vigentes.

Reparación Institucional

Recibir disculpas institucionales en caso de errores o fallas en la prestación del servicio.



Deberes de la Ciudadanía y Usuarios

Quienes se relacionan con el IIAP tienen el deber de actuar de manera responsable y colaborativa en todas sus interacciones.



Cumplir la Ley

Actuar conforme a la Constitución y la ley en todas las interacciones.



Buena Fe

Obrar con buena fe, evitando conductas que afecten los procesos institucionales.



Información Veraz

Brindar información veraz y completa en sus solicitudes o interacciones.

Respeto y Uso Adecuado

01

Respeto a Servidores

Tratar con respeto a los servidores públicos y colaboradores del Instituto.

02

Uso Adecuado de Canales

Hacer uso adecuado de los canales de atención disponibles.

03

Preparación Previa

Informarse previamente sobre los requisitos de los servicios o procesos.

04

Cumplir Compromisos

Cumplir con los compromisos adquiridos en el marco de proyectos o actividades.

05

Cuidar Recursos

Cuidar los documentos, materiales y espacios proporcionados por la entidad.

06

Proteger Información

Proteger la información personal y los datos de acceso a plataformas institucionales.

Compromiso Institucional del IIAP

Cultura de Servicio

Promover una cultura de servicio basada en el respeto y la dignidad humana en todas las instancias.

Diálogo de Saberes

Fortalecer el diálogo de saberes con las comunidades del territorio, reconociendo su valor ancestral.

Transparencia

Garantizar la transparencia en su gestión y rendición de cuentas ante la ciudadanía.

Actores Clave

Reconocer el valor de las comunidades como actores clave en la conservación del Pacífico colombiano.

Disposición Final

El cumplimiento de los deberes por parte de la ciudadanía no limita ni condiciona el ejercicio de sus derechos. Sin embargo, el incumplimiento podrá dar lugar a las acciones establecidas por la ley.

Esta Carta de Trato Digno es un compromiso institucional que fortalece las relaciones entre el IIAP, la ciudadanía, las comunidades del Chocó Biogeográfico y todos los usuarios de nuestros servicios. Juntos construimos un espacio de respeto, transparencia y dignidad.

❏ **El IIAP reafirma su compromiso con el respeto, la transparencia y la dignidad en todas sus interacciones con la ciudadanía y comunidades del territorio.**