

El **Instituto para la economía social –IPES** hace pública la carta de Trato Digno a la ciudadanía, un compromiso de los servidores de la Administración “Bogotá Mejor Para Todos” con los ciudadanos.

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

Derechos 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, 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.