

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

2023

IMVIYUMBO

Gestión Gerencial
25-5-2023

Página web: www.imviyumbo.gov.co
Teléfonos: +57 6410331 - 6410332
Dirección: Calle 2 # 3 - 22 Barrio Belalcázar, Yumbo.



Alcaldía
de Yumbo

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-02
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO		Versión: 4
			Fecha: 25/05/2023
			Página 1 de 4

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DEL INSTITUTO MUNICIPAL DE REFORMA URBANA Y DE VIVIENDA DE INTERÉS SOCIAL DE YUMBO - IMVIYUMBO

Con el propósito de comunicar a todos los ciudadanos y usuarios de los servicios del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo - IMVIYUMBO, a través de sus colaboradores, hacemos pública esta comunicación que en condición de carta reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas que se relacionan con la misión institucional de nuestra entidad


En consecuencia, expide y divulga la presente “carta de trato digno al usuario”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de nuestro instituto y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

1. Usuarios de la entidad territorial:

Como destinatarios de esta declaración Pública se consideran todos los ciudadanos que de manera directa, indirecta, virtual o a través de sus representantes acudan a los servicios institucionales de la Entidad o accedan a cualquiera de sus plataformas de servicios o de información sobre éstos.

2. Derechos de los ciudadanos:

En los términos del artículo 2 de nuestra Carta Constitucional, son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-02	
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO		Versión:	4
			Fecha:	25/05/2023
	Página 2 de 4			

Así las cosas, el Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés Social de Yumbo – IMVIYUMBO en nombre de todo el equipo de sus servidores del Estado, declara de manera pública que se compromete, ante todos sus usuarios a que éstos ejercerán los siguientes derechos:

- Recibir el mismo servicio y trato sin ninguna discriminación por razones de su edad, orientación sexual, raza o grupo étnico de origen, nacionalidad, constitución familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica y su ejercicio profesional.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debidos, así como recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y, en general, de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
- Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a la honra y al buen nombre.
- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre el usuario, en las correspondientes bases de datos y archivos vigentes.
- Garantizar el derecho constitucional al debido proceso en toda clase de actuaciones que se adelanten ante la Entidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en El Instituto y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por El Instituto.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-02	
			Versión:	4
			Fecha:	25/05/2023
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO		Página 3 de 4	

éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

- Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y 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 improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.

3. Canales de atención

El Instituto pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

- **Ventanilla única - Atención presencial**

A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.


La oficina de atención al usuario se encuentra ubicada en la Calle 2 No. 3-22 B/ Belalcázar, con un horario de atención de lunes a jueves de 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, los viernes 7:30 am a 12:30 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm.

- **Atención telefónica:**

A través de este medio, los usuarios y ciudadanía pueden contactar a los funcionarios y contratistas de la Dirección de manera directa en la ciudad de Yumbo Valle, en los siguientes números (57) 602 6410331 / 602 6410332.

4. Electrónico

Correo electrónico institucional: Este canal de comunicación virtual le permite al

	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN INSTITUCIONAL "SIGI"		Código: OD-GGE-02	
			Versión:	4
			Fecha:	25/05/2023
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO		Página 4 de 4	

ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. El correo institucional es: imviyumbo@gmail.com

Redes sociales: a través de Facebook, YouTube e Instagram. El Instituto se conecta con la comunidad virtual en tiempo real, en horarios laborales. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el alcalde municipal con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.

Respetados ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por IMVIYUMBO para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

FIN DE DOCUMENTO

RUTA DE APROBACIÓN					
Elaboró		Revisó		Aprobó	
Nombre	Javier Izasa Hernández	Nombre	Diego Javier Álzate Cuero	Nombre	María Lyda Serna Fajardo
Cargo	Profesional Universitario adscrito a la Gerencia	Cargo	Jefe Oficina Asesora de Planeación	Cargo	Gerente General

ANEXO

a). Control de Cambios: *Nota: Los documentos obsoletos se les da de baja del Sistema Integrado de Gestión Institucional.*

Versión	Fecha (dd/mm/aa)	Aprobado por:	Descripción de la actualización
1	08/11/2020	Gilma Mancilla Angulo (Gerente General)	Creación del Documento.
2	02/03/2020	Uriel Urbano Urbano (Gerente General)	Actualización imagen institucional.
3	28/01/2022	Uriel Urbano Urbano (Gerente General)	Actualización vigencia 2022
4	25/05/2023	María Lyda Serna Fajardo (Gerente General)	Actualización de números telefónicos institucionales y membrete institucional.