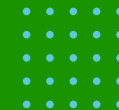


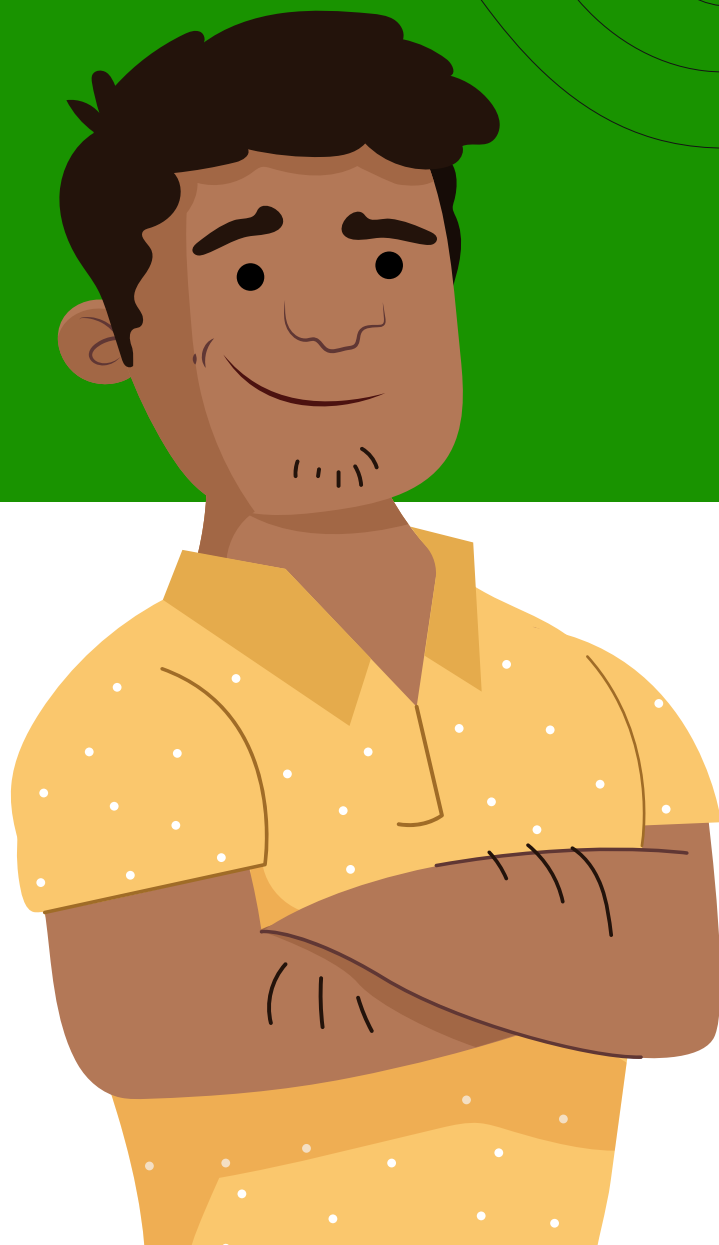
CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Estimados ciudadanos (as), para el Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés social de Yumbo - IMVIYUMBO, el trato digno, oportuno, diligente, respetuoso, transparente y sin distinción alguna es fundamental, por esto, nos comprometemos con la transformación cultural de nuestra entidad para ofrecer un trato digno que contribuya a la consecución de los fines del Estado, siempre bajo los principios de eficiencia, eficacia y buscando incrementar el nivel de satisfacción de nuestros ciudadanos, por medio de un servicio y atención con calidad.





USTED EN IMVIYUMBO TIENE DERECHO A:



- 1.** Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 2.** Tener acceso a las instalaciones y servicios, siempre que hubiere ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención y no ser discriminado por ninguna causa.
- 3.** Obtener información y orientación de todos los temas del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés social de Yumbo - IMVIYUMBO.
- 4.** 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, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los servidores de IMVIYUMBO, atenderán a dichos ciudadanos de forma prioritaria.



- 5.** Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos por los canales de atención que dispone el Instituto, así como obtener información correcta y actualizada sobre los requisitos que las normas vigentes exigen para adelantar cualquier actuación o trámite ante IMVIYUMBO.
- 6.** Recibir respuesta oportuna y efectiva a las peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos presentados dentro de los plazos establecidos por la ley.
- 7.** Exigir el cumplimiento de las funciones de los servidores públicos del Instituto Municipal de Reforma Urbana y de Vivienda de Interés social de Yumbo - IMVIYUMBO.
- 8.** Conocer, salvo estricta reserva legal, el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de documentos a su nombre.
- 9.** Confidencialidad total con los datos personales.
- 10.** Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

ES FUNDAMENTAL QUE USTED CONOZCA SUS DEBERES

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular, sin embargo, podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley .



Cumplir la Constitución y las leyes.



Actuar con honestidad y sinceridad conforme al principio de buena fe.



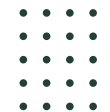
Entregar documentos requeridos verdaderos y abstenerse de aportar declaraciones, manifestaciones o documentación falsa.



Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.



Respetar las filas y turnos asignados en el punto de atención y/o ventanilla única de IMVIYUMBO.





Informarse sobre los requisitos del trámite y/o servicio que va a solicitar.



Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de IMVIYUMBO, guardar buen comportamiento durante la atención.



Cuidar las oficinas y/o punto de atención que dispone IMVIYUMBO y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.



Evitar comportamientos que dilaten los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento, amenazas o denuncias temerarias.



Sugerir mejoras en los procesos de servicio e informar errores que detecte, en forma fundamentada.



Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.




Canales disponibles para la atención de la ciudadanía:


Canal de atención presencial:

 Calle 2 # 3-22 Barrio Belalcázar


Canal de atención telefónico:

 (602) 6410331- 6410332 Extensión: 111.

Horario de atención para todos los canales

	Lunes a jueves: 7:30 a. m. a 12:30 p. m. 2:00 p. m. a 6:00 p. m.	Viernes: 7:30 a. m. a 12:30 p. m. 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
---	---	--

Canal de atención virtual:

 Página web: www.imviyumbo.gov.co - opción PQRSD.
Correo electrónico: imviyumbo@imviyumbo.gov.co
Redes Sociales: Facebook – Instagram @Imviyumbo

