

# Carta de trato digno al ciudadano

Con el fin de fortalecer la atención al público y ofrecer un trato digno, equitativo y con transparencia, el IMRDS expide la siguiente carta en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, en donde se establece que cada entidad debe expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario se especifique los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.:

## Derechos

- 1** Presentar peticiones en cualquier de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por otro cualquier medio y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.  
Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible de la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.
- 2** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 3** Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y las leyes.
- 4** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para su efecto.
- 5** Ser tratado con respeto y consideración debido a la dignidad de la persona humana.
- 6** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adulto mayores, y en generar de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución política.
- 5** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 6** A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de participación en el procedimiento correspondiente.

## Deberes

- 1** Acatar la constitución y leyes.
- 2** Obrar con principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar y aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente procedentes.
- 4** Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- 5** Conocer sus derechos y deberes como usuario.

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, y IMRDS se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

### Atención virtual

#### PÁGINA WEB.

<http://www.imrds.gov.co/>

#### REPORTE DE PQRS ´D EN LA PÁGINA WEB


<http://www.imrds.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>


#### CORREO ELECTRÓNICO

[imrds@imrdsoacha.gov.co](mailto:imrds@imrdsoacha.gov.co)

#### REDES SOCIALES

 <https://www.facebook.com/IMRDS/>

 @imrds\_Soacha

 @imrdsoacha

### Atención presencial

#### SEDE ADMINISTRATIVA

Dirección: Carrera 8 No 16-05

#### COLISEO GENERAL SANTANDER

Dirección: Calle 15 N° 8-53

Teléfono(s): 840 03 93

Horario de atención al público: 8:00 AM a 5:30 PM

