

## **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 general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la constitución política.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

8. 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@imrdssoacha.gov.co](mailto:imrds@imrdssoacha.gov.co)

#### REDES SOCIALES

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

**Twitter:** @imrdssoacha

**Instagram:** @imrds\_Soacha

### PRESENCIAL

#### COLISEO GENERAL SANTANDER

**Dirección:** Calle 15 N° 8-53

**Teléfono(s):** 8400199

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