



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira
NIT. 815.002.334-0

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, 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 nuestros canales de atención.

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en el Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
7. 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 de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que



Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira

NIT. 815.002.334-0

estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

10. Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

El Instituto Municipal para el Desarrollo Social y Económico de Palmira – IMDESEPAL, pone a disposición de la ciudadanía en general los siguientes canales de atención:

Presencial: en nuestra oficina principal ubicada en la ciudad de Palmira, en la calle 32A # 30-43 primer piso, en los siguientes horarios lunes a jueves 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m., viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Telefónico: a través del PBX 2859522 o el celular 300 5037419 en los siguientes horarios lunes a jueves 7:30 a.m. – 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m., viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Electrónico: por el correo electrónico: info@imdesepal.gov.co, o diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal www.imdesepal.gov.co, en el siguiente enlace: botón “PQRDS”.