



imety

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Estimado (a) Ciudadano (a) s:

El instituto municipal de educación para el trabajo y desarrollo humano de yumbo IMETY con su talento humano ofrece una formación de Programas Técnicos Laborales por Competencias y Programad de Emprendimiento. En cumplimiento de nuestra labor misional contribuimos al desarrollo del Municipio atendiendo a los derechos constitucionales y legales.

Por lo tanto, nos comprometemos a garantizar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a los trámites y servicios que brinda la entidad, con el propósito de fortalecer la interacción del área administrativa con la comunidad y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y que se convertirá en guía del comportamiento de los servidores públicos al servicio de la Institución.

DERECHOS DE NUESTROS USUARIOS:

De acuerdo con lo anterior, los servidores públicos del Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y Desarrollo Humano de Yumbo - IMETY se comprometen a garantizar los siguientes derechos de los ciudadanos(a) s que requieran los servicios de la Institución:

- 1- Ser tratado con respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- 2- Presentar peticiones, conocer el estado de trámite de las solicitudes en ejercicio del derecho de petición, así como obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- f) Peticiones de información: 10 días hábiles

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696851
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576
portal.imety.edu.co

NIT: 900.586.342-3

- 3- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes mujeres gestantes o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 4- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en las bases de datos y archivos.
- 5- Encontrar de manera visible, en las sedes de la entidad, los horarios de atención al público.
- 6- Conocer el nombre y cargo del servidor público que le atiende.
- 7- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del IMETY.

DEBERES DE NUESTROS USUARIOS:

En reciprocidad, los ciudadanos y ciudadanas que reciban el trato digno en el que la Institución se compromete, tienen los siguientes deberes, conforme a la Ley 1437 de 2011:

- 1- Obrar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y de efectuar o aportar documentos falsos y declaraciones temerarias.
- 2- Aportar los documentos necesarios para su inscripción.
- 3- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, la información o servicios que presta la entidad.
- 4- Presentar respetuosamente sus peticiones, quejas y reclamos.
- 5- Presentar la documentación completa, veraz y actualizada.
- 6- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- 7- Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
- 8- Entender que se deben respetar los turnos y la prioridad en la atención que tienen las personas en condición de discapacidad, los niños, adolescentes, mujeres gestantes y los adultos mayores.
- 9- Hacer uso apropiado de los canales de comunicación.

Los canales de comunicación del instituto municipal de educación para el trabajo y desarrollo humano de yumbo IMETY:



imety

Presencial

En nuestras oficinas ubicadas en el Municipio de Yumbo Sede Administrativa calle 12 N° 3-33 Barrio Simón Bolívar y Sede Académica Carrera 4 N° 9-84 Barrio Simón Bolívar jornada administrativa de 8:00 a.m. a 12 medio día y de 2:00 p.m. a 5 p.m., en el Servicio de Atención al Ciudadano el Horario de Atención será de 8 a.m. a 8 p.m. Jornada Continua.

Telefónica

Línea de Servicio al Cliente 669 68 51 y 657 45 79 horario de atención de 8:00 a.m. a 12 medio día y de 2:00 p.m. a 5 p.m.

Virtual

Facebook: IMETY

Instagram: imety.yumbo

Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Sede Administrativa calle 12 N° 3-33 Barrio Simón Bolívar se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada administrativa de 8:00 a.m. a 12 medio día y de 2:00 p.m. a 5 p.m.

Igualmente por el correo electrónico: Info@imety.edu.co, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal portal.imety.edu.co, en el siguiente enlace: Transparencia "Formule su PQRS". Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones del Instituto de la Sede Académica Carrera 4 N° 9-84 Barrio Simón Bolívar.

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en el procedimiento recepción de P.Q.R.S.F. código 300.FO.RM.08 el cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública". Y la Resolución 251 del 30 de marzo de 2017 "Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Instituto municipal de educación para el trabajo y desarrollo humano de yumbo - IMETY. Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse a través de los canales de atención antes mencionados.



Elaborado por:

Leidy Tatiana Ortiz
LEIDY TATIANA ORTIZ
Apoyo Académico.

Sede Académica: CRA 4 No. 9-84 B/ Bolívar PBX: 6696857
Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33 B/Bolívar PBX: 6574576
portal.imetu.edu.co

NIT: 900.586.342-3