

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Año 2026

Estimado(a) ciudadano(a):

El Instituto Municipal de Educación para el Trabajo y el Desarrollo Humano de Yumbo – **IMETY**, a través de su talento humano, ofrece programas técnicos laborales por competencias y programas de emprendimiento. En cumplimiento de nuestra misión institucional, contribuimos activamente al desarrollo del municipio, garantizando el respeto a los derechos constitucionales y legales de todos los ciudadanos.

Por ello, **nos comprometemos a garantizar el acceso equitativo y transparente a todos los trámites y servicios que presta la entidad**, promoviendo una interacción cercana y respetuosa entre nuestra comunidad y el equipo administrativo. Este compromiso se traduce en un trato digno, respetuoso, considerado y diligente por parte de todos los servidores públicos que conforman el IMETY.

### DERECHOS DE NUESTROS USUARIOS

Los ciudadanos y ciudadanas que acuden al IMETY tienen derecho a:

1. Ser tratados con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. Presentar peticiones, conocer el estado de sus solicitudes y recibir respuesta oportuna dentro de los términos legales establecidos: o Peticiones generales: 15 días hábiles
  - Petición entre autoridades: 10 días hábiles
  - Petición de copias: 10 días hábiles
  - Petición de consulta: 30 días hábiles
  - Peticiones incompletas o desistimiento tácito: 10 días hábiles
  - Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
  - Peticiones de información: 10 días hábiles
3. Recibir atención prioritaria si pertenece a una población en condición de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en estado de indefensión, según el artículo 13 de la Constitución Política.

4. Conocer, actualizar y rectificar la información personal contenida en nuestras bases de datos.
5. Acceder de manera visible a los horarios de atención en nuestras sedes.
6. Saber el nombre y el cargo del servidor público que le brinda atención.
7. Exigir el cumplimiento de los deberes de los servidores públicos y particulares con funciones administrativas.
8. Obtener información y orientación clara sobre los servicios y competencias del IMETY.

## DEBERES DE NUESTROS USUARIOS

En correspondencia con los derechos garantizados, nuestros usuarios deben:

1. Obrar con buena fe y abstenerse de utilizar maniobras dilatorias o entregar información falsa.
2. Aportar de manera oportuna los documentos requeridos para su inscripción o trámite.
3. Solicitar los servicios o información de forma respetuosa.
4. Presentar sus peticiones, quejas y reclamos con respeto.
5. Entregar documentación completa, veraz y actualizada.
6. Cuidar y conservar los documentos entregados por la institución.
7. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos.
8. Respetar los turnos de atención, así como la prioridad establecida para poblaciones vulnerables.
9. Hacer uso adecuado de los canales de comunicación institucional.

## CANALES DE COMUNICACIÓN DEL IMETY

### Presencial:

- Sede Administrativa: Calle 12 No. 3-33, Barrio Simón Bolívar
- Sede Académica: Carrera 4 No. 9-84, Barrio Simón Bolívar
- Horario administrativo: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
- Atención al ciudadano: Jornada de 8:00 a.m. a 12:00m y 02:00 p.m. a 8:00 p.m.

### Telefónico:

- Línea de atención al ciudadano a través de WhatsApp: 322 256 6364
- Horario: 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### Virtual:

- Facebook: [IMETY](#)
- Instagram: [@imety.yumbo](#)

### Escrito:

- Radicación de PQRS en la ventanilla de la Sede Administrativa.
- Correo electrónico: [info@imety.edu.co](mailto:info@imety.edu.co)
- Formulario web de PQRS: disponible en [portal.imety.edu.co](http://portal.imety.edu.co), sección "Transparencia" > "Formule su PQRS".
- También se reciben PQRS a través del buzón de sugerencias ubicado en la Sede Académica.

Las respuestas serán entregadas conforme al procedimiento **300.FO.RM.08**, el cual regula el trámite interno de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Los costos de reproducción documental se rigen por la **Resolución 251 del 30 de marzo de 2017**.

Las denuncias por actos de corrupción podrán ser presentadas por cualquiera de los canales anteriormente mencionados.

### Elaborado por:

**Víctor Hugo Rodríguez Sánchez**

Líder de Atención al Ciudadano