
	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: CTD-2024	
		Elaboración: 12-12-2023	
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Respetados Usuarios de los servicios del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira:

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente “Carta de trato digno al Usuario”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la entidad y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidas; así como 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.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en Inder Palmira y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
8. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por Inder Palmira.
9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
10. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

	MODELO INTEGRADO DE PLANEACION Y GESTION	Código: CTD-2024	
		Elaboración: 12-12-2023	
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Actualización: 20-07-2024	
		Versión: 2	

CANALES DE ATENCIÓN

El Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira ponen a disposición de toda la ciudadanía los siguientes canales para su atención:

ELECTRÓNICO

a. Sistema de Atención al Ciudadano: a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, Reclamos hacer seguimiento a sus trámites y recibir las notificaciones del estado de los mismos.

Disponible en la página Web <http://www.imderpalmira.gov.co/pqr/webroot/index.php>

d. Correo electrónico institucional: Este canal de comunicación virtual le permite al Usuario formular consultas y quejas de sus solicitudes o trámites a través de internet: imderpal@gmail.com o la cuenta de contacto: http://www.imderpalmira.gov.co/?page_id=6602

TELEFÓNICO

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia del Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira. Las líneas: 2864002/03 Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. Los días Viernes 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

PRESENCIAL

La atención presencial se brinda en la Calle 27 No. 35-00 – Palmira - Ventanilla Única de lunes a Jueves de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:45 p.m. Los días Viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 4:45 p.m.

Ventanilla de Atención Personalizada: este canal recibe la correspondencia y brinda información face to face sobre los principales programas, trámites, y servicios que presta el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira, re direccionando a los profesionales especializados en diversos temas del sector deportivo, a través de esta ventanilla los usuarios pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

Respetados usuarios, les invito a utilizar los diversos canales dispuestos por el Instituto Municipal del Deporte y la Recreación de Palmira para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente, efectiva y pertinente.

Proyectó: Área Administrativa
 Revisó: Comité De Gestión y Desempeño
 Aprobó: Paulino Alberto Llanos Soto - Gerente

Calle 27 N°. 35-00 Tel. 2864003
 Inderpal@gmail.com /
 www.imderpalmira.gov.co
 Código Postal 763533 Palmira –
 Valle del Cauca