



FORMAS DE ACCEDER A MECANISMOS DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

El INSTITUTO SALVADOREÑO DE DESARROLLO MUNICIPAL (ISDEM), en aras de un mejor servicio al ciudadano y de un mejor cumplimiento de su función legal de “proporcionar asistencia técnica, administrativa, financiera y de planificación, con la finalidad de capacitar a las Municipalidades para el mejor cumplimiento de sus funciones y atribuciones” se compromete a la siguiente:

“Carta de Derechos del Ciudadano”

a) **Derecho a ser atendido por todos los canales disponibles.**

El ciudadano tiene derecho a:

1. Ser atendido de forma oral (ya sea personalmente o por teléfono) en el horario de 8:00 a.m. a 12:30 md y de 1:10 pm a 4:00 pm, en los días de Lunes a Viernes, excepto días festivos.
2. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, mediante formularios de acceso a información que el ciudadano requiere a través del sitio web de la institución o en las oficinas administrativas.
3. Consultar el sitio web de la institución en <http://www.isdem.gob.sv>; donde encontrará información relacionada con los servicios y actividades de la misma.

b) Derecho a recibir atención adecuada.

El ciudadano tiene derecho a:

1. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la institución, con consideración hacia sus intereses e inquietudes y adaptación a sus circunstancias psicológicas, sociales y culturales
2. Ser atendido en igualdad de condiciones y sin discriminación alguna por razones de sexo, lengua, religión, condición social, nacionalidad, origen, opinión, etc.
3. Conocer el nombre, cargo, número telefónico de la oficina y correo electrónico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.
4. Exigir la máxima puntualidad en las actuaciones de la institución en las que resulte necesaria su comparecencia.

c) Derecho a obtener información.

El ciudadano tiene derecho a:

1. Obtener toda la información de carácter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelación no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
2. Recibir indicaciones precisas sobre el trámite a realizar y su duración; así como de los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los trámites respectivos.
3. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gestión, ya sea de forma personal, por correo electrónico o vía fax.

4. Que la información oral o escrita que reciba de la institución utilice un lenguaje comprensible, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor técnico.

d) Derecho a una tramitación eficiente.

El ciudadano tiene derecho a:

1. La atención de su solicitud en el orden de llegada o presentación.
2. Una tramitación ágil de los asuntos que le afecten, que deberán resolverse en los tiempos establecidos para cada diligencia, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
3. Conocer en cualquier momento el estado del trámite de su solicitud.

e) Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos.

El ciudadano tiene derecho a:

1. Recibir, cuando no se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas y la atención y resolución inmediata de su queja.
2. Formular reclamaciones, denuncias y sugerencias relativas al incorrecto funcionamiento de la institución o a la inadecuada tramitación de su solicitud, así como a recibir respuesta a las mismas a la mayor brevedad posible o mediante el plazo ya estableciendo en la legislación vigente.

3. Ejercer y exigir plenamente los derechos reconocidos en esta Carta y los que le otorga la ley, aunque esté afectado por cualquier tipo de discapacidad sensorial, física o psíquica.

f) Derecho a participar en el mejoramiento de la institución

El ciudadano tiene derecho a:

1. Proporcionar, por cualquier canal oral o escrito, información que ayude al mejoramiento de la institución o de sus servicios, ya sea en forma de sugerencias, recomendaciones, comentarios o comunicación sobre su experiencia pasada con la institución.
2. Ser informado sobre las iniciativas que lleva a cabo la institución para su perfeccionamiento, tanto a través de los medios de comunicación como a través de consultas que desee plantear sobre este tema.

Su colaboración es importante. Ayúdenos a servirle mejor. Informe sobre el cumplimiento de esta carta de derechos al teléfono 2267-6580, y a la dirección electrónica mmunoz@isdem.gob.sv