

<p style="text-align: left;" mce_style="text-align: left;">
</p><p style="text-align: left;" mce_style="text-align: left;">Carta de Derechos
</p><p style="text-align: left;" mce_style="text-align: left;">
</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">ISDEMU, en aras de un mejor servicio al/a ciudadano/a y de un mejor cumplimiento de su funci♦ legal como Instituci♦ responsable de promover y propiciar el desarrollo integral de las mujeres, mediante el cumplimiento de la Pol♦ica Nacional de la Mujer y la ejecuci♦ de su Plan de Acci♦ se compromete a la siguiente:

Carta de derechos del/a ciudadano/a.
Derecho a ser atendido/a por todos los canales disponibles. </p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
El/la ciudadano/a tiene derecho a:

</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">1. Ser atendido/a de forma oral (ya sea personalmente o por tel♦ono) en el horario de 7:30 am a 3:30 p.m., en los d♦s de lunes a viernes, excepto festivos.
2. Ser atendido por escrito a la mayor brevedad posible, tanto mediante un documento en papel, el correo electr♦ico, el fax o el contacto a trav♦ del sitio web de la instituci♦.
3. Consultar el sitio web de la instituci♦ en <http://www.isdemu.gob.sv>; donde encontrar♦ informaci♦ relacionada con los servicios y actividades de la misma.</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
Derecho a recibir atenci♦ adecuada.</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
El/la ciudadano/a tiene derecho a:

4. Recibir un trato amable y respetuoso del personal de la instituci♦, con consideraci♦ hacia sus intereses e inquietudes y adaptaci♦ a sus circunstancias psicol♦icas, sociales y culturales.
5. Ser atendido/a en igualdad de condiciones y sin discriminaci♦ alguna por razones de sexo, lengua, religi♦, condici♦ social, nacionalidad, origen, opini♦, etc.
6. Conocer el nombre, cargo, n♦mero telef♦ico de la oficina y correo electr♦ico de las autoridades o funcionarios que lo atienden.
7. Exigir la m♦ima puntualidad en las actuaciones de la instituci♦ en las que resulte necesaria su comparecencia.

Derecho a obtener informaci♦.</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
El/la ciudadano/a tiene derecho a:

8. Obtener toda la informaci♦ de car♦ter general que requiera, de forma veraz, eficaz, suficiente, transparente y actualizada; siempre que su revelaci♦ no sea contraria a las disposiciones legales vigentes.
9. Recibir indicaciones precisas sobre el tr♦ite a realizar y su duraci♦; as♦como de los aranceles respectivos a cancelar y la ayuda necesaria para el llenado de los distintos formularios utilizados en los tr♦ites respectivos.
10. Disponer de forma gratuita de los formatos y formularios utilizados para realizar cualquier gesti♦, ya sea de forma personal, por correo electr♦ico o v♦ fax.
11. Que la informaci♦ oral o escrita que reciba de la instituci♦ utilice un lenguaje comprensible, empleando una sintaxis, estructura y vocabulario sencillos, sin perjuicio de su rigor t♦nico.

Derecho a una tramitaci♦ eficiente. </p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
El/la ciudadano/a tiene derecho a:

12. La atenci♦ de su solicitud en el orden de llegada o presentaci♦.
13. Una tramitaci♦ ♦il de los asuntos que le afecten, que deber♦ resolverse en los tiempos establecidos para cada diligencia, y a conocer, en su caso, el motivo concreto del retraso.
14. Conocer en cualquier momento el estado del tr♦ite de su solicitud.
15. La m♦ima privacidad, seguridad y confidencialidad de su informaci♦ personal tanto antes, durante y despu♦ del tr♦ite como en cualquier comunicaci♦ que establezca con la instituci♦.

Derecho a exigir el cumplimiento de sus derechos.</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
El/la ciudadano/a tiene derecho a:</p><p style="text-align: justify;" mce_style="text-align: justify;">
16. Recibir, cuando no

se encuentre satisfecho con los servicios ofrecidos, explicaciones detalladas y la atención y resolución inmediata de su queja.

17. 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.

18. 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.

Derecho a participar en el mejoramiento de la institución.

El/la ciudadano/a tiene derecho a:

19. 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.

20. Ser informado/a 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 a los teléfonos (503) 2281-7500, a la dirección electrónica: isdemu@isdemu.gob.sv o la dirección web <http://www.isdemu.gob.sv>.