


CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO Alcaldía de Ciénaga





Entendemos el servicio al ciudadano como la razón de ser del Estado. Los esfuerzos de la administración municipal de Ciénaga, están orientados a satisfacer las necesidades y expectativas de los cienagüeros, y garantizar su bienestar y calidad de vida.

Cada ser humano es merecedor de nuestro respeto, total atención y disposición de servicio, con eficacia, integridad y una actitud institucional que lo dignifique.

Con el propósito de lograr una atención digna en la interacción directa con cada ciudadano, nos comprometemos con garantizar un trato **diligente, oportuno, cordial, respetuoso, cortés y cálido.**

Para ello, a través de la presente **CARTA DE TRATO DIGNO**, describimos los **DERECHOS Y DEBERES** que tienen los ciudadanos para acceder a la oferta de trámites y servicios, recibir orientación y claridad sobre sus inquietudes, atención a sus requerimientos y asegurar su participación en la gestión gubernamental y en la proyección y desarrollo de políticas públicas.

CIÉNAGA AVANZA
De la Mano con el Pueblo

Son DERECHOS de los CIUDADANOS

1

Recibir una atención digna, respetuosa, amable, diligente, oportuna y adecuada, sin distinción de ninguna naturaleza.

2

Gestionar sus trámites y servicios, con diligencia, integridad, claridad, austeridad y a través de los medios o canales de su preferencia.

3

Acceder a información pública veraz, oportuna, actualizada, completa y de su interés, sin restricciones ni dilaciones.

4

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, por escrito o electrónica, sin necesidad de apoderado.

5

Obtener respuesta oportuna, veraz y completa a sus peticiones, en los plazos establecidos en las normas.

6

Exigir a los servidores públicos y a particulares que cumplan funciones administrativas, el cumplimiento de sus obligaciones.

7

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa, de las actuaciones surtidas.

8

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas con capacidades especiales, niños, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta

9

Solicitar la rectificación de datos personales cuando resulten incompletos o inexactos, o cuyo tratamiento no se ajuste a la Ley.

10

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

CIÉNAGA AVANZA

De la Mano con el Pueblo

Son DEBERES de los CIUDADANOS

1 Acatar la Constitución y las leyes.

2 Tratar con respeto a los servidores públicos.

3 Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

4 Ejercer con integridad el control social ciudadano, para fiscalizar la gestión de sus gobernantes.

6 Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

5 Denunciar ante los organismos de control las posibles irregularidades evidenciadas en la ejecución del gasto público.

8 Solicitar a sus gobernantes explicaciones y justificaciones sobre la gestión e inversión de los recursos públicos.

7 Intervenir en las decisiones del Estado allegando propuestas, iniciativas y siendo partícipes en los procesos de construcción de proyectos, programas y políticas públicas.

9 Exigir al Alcalde el cumplimiento de su Programa de Gobierno y del Plan de Desarrollo Municipal.

CIÉNAGA AVANZA

De la Mano con el Pueblo

Son DEBERES de la ALCALDÍA DE CIÉNAGA

1

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin distinción.

3

Disponer de canales de contacto e interacción virtuales, electrónicos, presenciales y telefónicos, que faciliten el relacionamiento con el ciudadano.

5

Divulgar la oferta de trámites y servicios a los ciudadanos a través de canales presenciales y virtuales

7

Disponer de una dependencia especializada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y orientación

9

Reconocer y proteger el derecho que tienen todas las personas a conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en bases de datos que sean susceptibles de tratamiento por entidades de naturaleza pública o privada.

2

Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

4

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y solución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos..

6

Elaborar periódicamente informes de seguimiento a la atención al ciudadano para identificar oportunidades de mejora en la prestación de los servicios.

8

Contar con protocolos actualizados de servicio al ciudadano en todos los canales, para garantizar la calidad y cordialidad en la atención al ciudadano.

10

Promover el desarrollo de competencias laborales para garantizar una eficaz actitud de servicio y trato digno al ciudadano

Canales de Atención al CIUDADANO

Presencial:

En nuestras dependencias, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



Palacio municipal, Carrera 11A N°. 8A - 23

Centro Social Ciénaga Grande (secretaría de Salud, Sisbén, Más Familias en Acción) Calle 18 No.23-20

Secretaría de Educación, Calle 12 No.11-32

Unidad de Víctimas, Carrera 23 No. 20-54

Inspección de Policía, Carrera 11 No. 18 - 16

Instituto de Tránsito y Transporte, Calle 12 No.12 - 07

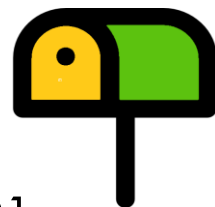
Telefónica:



PBX (+57) 5 420 9654

Línea gratuita:
018000 930 960

Código Postal: 478001



Canales de Atención al CIUDADANO

CANALES VIRTUALES



Portal institucional de la
Alcaldía de Ciénaga



Formulario electrónico
de peticiones, quejas,
reclamos y sugerencias



Correo electrónico:
[contactenos@ciénaga-
magdalena.gov.co](mailto:contactenos@ciénaga-magdalena.gov.co)



Chat Institucional
**Lunes a viernes de
8:00 a.m. a 12:00 a.m.**



Portal de trámites y
Servicios



Facebook:
[alcaldiadecienagamag](https://www.facebook.com/alcaldiadecienagamag)



Twitter:
[alcaldiacienaga](https://twitter.com/alcaldiacienaga)



Instagram:
[alcaldiacienaga](https://www.instagram.com/alcaldiacienaga)

