

# Carta de TRATO DIGNO

## Respetados Usuarios de los servicios de la Alcaldía de Ciénaga- Magdalena

la Alcaldía 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 Alcaldía 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 en toda clase de actuaciones que adelante la Alcaldía.
- 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 el Alcaldía 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 la Alcaldía.
- 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.

## CANALES de ATENCIÓN

La Alcaldía de Ciénaga pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención: **ELECTRÓNICO**



### Sistema de Atención al ciudadano

A través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página Web [www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co)

### Canal de trámites y servicios

Esta herramienta permite realizar los trámites y servicios en línea dispuestos por la Alcaldía de Ciénaga. En la mayoría de los casos podrán realizar los procesos completamente en línea, evitando desplazamientos, filas, y ahorrar tiempo y dinero, con resultados eficientes y confiables, pues las dependencias y entidades trabajan de forma articulada para hacer más sencillos los trámites que necesitan los usuarios.

Por este canal pueden hacer seguimiento a sus procesos y estar enterados de todos los pasos y/o el estado de sus trámites. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página web [www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co) o accediendo a través siguiente enlace:

<http://cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx>



### Chat de Atención al usuario

Es un canal de comunicación virtual, que funciona en tiempo real, entre los usuarios y la Alcaldía de Ciénaga el objetivo es atender consultas de orden general sobre la entidad. Este chat está habilitado de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 9:00 a.m. en jornada continua.

### Correo electrónico institucional

Este canal de comunicación virtual le permite al Usuario formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es [contactenos@cienaga-magdalena.gov.co](mailto:contactenos@cienaga-magdalena.gov.co).



[www.cienaga-magdalena.gov.co](http://www.cienaga-magdalena.gov.co) ALCALDIA DE CIÉNAGA MAGDALENA ALCALDIACIENAGA

ALCALDIACIENAGA AlcaldiaCienaga

**TELEFÓNICO** Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la Alcaldía de Ciénaga. Las líneas gratuitas habilitadas son: **IVR: +57 (5) 4209654 : Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.** Fuera de Ciénaga: **01 - 8000 - 930960: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.**

**PRESENCIAL** La atención presencial se brinda en la **Carrera 11 A 8 a 23 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.**

### SUCURSALES

- Centro Social Ciénaga Grande (secretaría de Salud, Sisben, 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 N° 18 - 16
- Instituto de Tránsito y Transporte: Calle 12 No.12-07

Código Postal de la Alcaldía de Ciénaga: **478001**

Respetados usuarios, amablemente les invito a hacer uso de los diversos canales dispuestos por la Alcaldía de Ciénaga para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

Cordialmente,

EDGARDO DE JESÚS PÉREZ DÍAZ  
Alcalde



CIÉNAGA  
TERRITORIO DE LO  
POSIBLE  
2018-2019