


CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO Alcaldía de Ciénaga 2023



Alcaldía Municipal
Ciénaga - Magdalena





Entendemos el servicio al ciudadano como la razón de ser de un Estado, porque encierra la mayor aspiración de una persona y el mayor desafío para los gobernantes. Por esta razón los esfuerzos de la administración municipal de Ciénaga están dirigidos a satisfacer las necesidades de los cienagueros, y garantizar su bienestar y calidad de vida.

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

A través de la presente **CARTA DE TRATO DIGNO**, reconocemos los **DERECHOS Y DEBERES** que tienen los ciudadanos para acceder a nuestra oferta de trámites y servicios, recibir orientación sobre sus inquietudes, atención a sus requerimientos y garantizar su participación en la gestión pública y en desarrollo del municipio.

A continuación reconocemos los derechos y deberes ciudadanos, así como lo que nos está prohibido hacer o exigir...

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, telefónica 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 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 son 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.

3 ACTUAR 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.

6 EJERCER con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes notoriamente improcedentes.

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

2 TRATAR con respeto a los servidores públicos.

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

5 DENUNCIAR las posibles irregularidades relacionadas con la ejecución de recursos e intereses públicos.

7 INTERVENIR en las decisiones del Estado allegando propuestas, iniciativas y participando en la formulación y ejecución de proyectos, programas, planes 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, amable 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 través de canales presenciales y virtuales

7

DISPONER de una dependencia especializada para la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y **orientación al público**

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, por entidades de naturaleza pública o privada.

2

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

4

ADOPTAR y utilizar 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 un **TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

PROHIBICIONES a la ALCALDÍA DE CIÉNAGA

1

NEGARSE a recibir peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.

2

NEGARSE a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal.

3

EXIGIR la presentación personal de las peticiones, recursos o documentos cuando la Ley no lo exija.

4

EXIGIR constancias, certificaciones o documentos **QUE REPOSEN EN LA ENTIDAD.**

5

EXIGIR documentos no previstos por las normas legales a los procedimientos de que trate la gestión.

6

REPRODUCIR actos suspendidos o anulados por la justicia cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.

7

ASIGNAR la orientación y atención del ciudadano a **personal no capacitado** para ello.

8

NEGARSE a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.

9

NO DAR traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.

10

DEMORAR, en forma injustificada, la producción del acto, su comunicación o notificación.

PROHIBICIONES a la ALCALDÍA DE CIÉNAGA

11 **EJECUTAR** un acto que no se encuentre en firme.

13 **NO HACER** lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro del presupuesto público apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.

15 **ENTRABAR** la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

12 **DILATAR** o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.

14 **NO PRACTICAR** oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.

16 **INTIMIDAR** de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de los actos expedidos por la entidad.

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

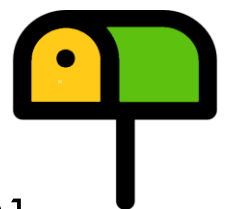


Telefónica:

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)

