

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO 2024 Alcaldía de Ciénaga



El servicio al ciudadano es una de las razones de ser de un Estado, porque abarca 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 el trato directo con cada persona y cada ciudadano, nos comprometemos a garantizar un trato **oportuno, cordial, respetuoso, cortés, cálido y con calidad.**

A través del presente documento llamado **CARTA DE TRATO DIGNO**, reconocemos los **DERECHOS Y DEBERES** que tienen los ciudadanos y usuarios de nuestros servicios para acceder a nuestra oferta de trámites y servicios, recibir orientación y claridad 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...



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 por cualquier otro medio idóneo, 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.



Alcaldía Municipal
Ciénaga - Magdalena



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 ante los organismos de control, 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.



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 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, 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 competencias laborales idóneas en sus funcionarios para garantizar una atención eficaz y una adecuada 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 o por los procedimientos que los regulen.

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 **RETRASAR O DIFICULTAR** la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.

12 **DILATAR** o entorpecer 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

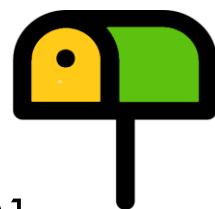
Instituto de Tránsito y Transporte, Calle 12 No.12 - 07



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)

