

**CARTA DE TRATO DIGNO**  
**AL CIUDADANO 2024**  
**Alcaldía de Ciénaga**



**E**l 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.

**C**on 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  
Ciénega - 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

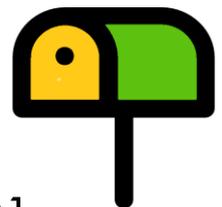


## Telefónica:

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)

