

RESOLUCIÓN No. 7491
DEL 26 DE ABRIL DE 2017

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA AL TRATO DIGNO AL CIUDADANO DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA”

El ALCALDE DEL MUNICIPIO DE CIÉNAGA-MAGDALENA, en uso de sus facultades y en especial las que les confiere el Artículo 315 de la Constitución Política de Colombia y el Artículo 3 de la Ley 136 de 1994 modificado por el artículo 1551 de 2012.

CONSIDERANDO

Que la Ley 1437 de 2011, por medio de la cual se expide el Código del Procedimiento Administrativos y de lo Contencioso Administrativo; en el artículo 7 numeral 5, establece expedir hacer visible y actualizar la carta de trato digno al ciudadano.

Que es deber del municipio de Ciénaga fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y comprometerse a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Que el municipio de Ciénaga elabora la carta al trato digno al ciudadano, para dar cumplimiento con lo establecido en la presente Ley.

Por los siguientes considerandos:

RESUELVE

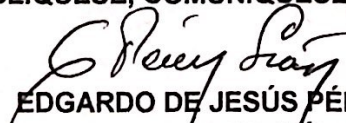
ARTÍCULO PRIMERO: ADOPTAR la carta al trato digno al ciudadano, anexo integral de esta resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: SOCIALIZAR con todos los servidores públicos este documento carta de trato digno que será de obligatoria aplicación.

ARTÍCULO TERCERO: PUBLICAR la presente resolución y su anexo a través de los medios de comunicación con los que cuenta la administración municipal de Ciénaga- Magdalena, página web y redes sociales institucionales.

Dada en el despacho del Alcalde del municipio de Ciénaga a los ____ días del mes de abril de 2017.

PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE


EDGARDO DE JESÚS PÉREZ DÍAZ
ALCALDE DE CIÉNAGA

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

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

a. **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

b. **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 o accediendo a través siguiente enlace: <http://cienaga-magdalena.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Servicios-de-Atencion-en-Linea.aspx>

c. **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.

d. **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.

e. **Redes sociales:** a través de Facebook, Twitter, Instagram y Youtube la Alcaldía de Ciénaga se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información con personas interesadas en interactuar con la entidad. De esta forma se ofrecen y promocionan los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los usuarios.



CIÉNAGA
TERRITORIO DE LO
POSIBLE
2016 - 2019



Encuéntrenos vía Twitter como @alcaldiacienaga, en Facebook <https://www.facebook.com/alcaldiacienag>, en Instagram como ALCALDIACIENAGA y en Youtube como <https://www.youtube.com/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 No.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,

2016 - 2019


EDGARDO DE JESÚS PÉREZ DÍAZ
Alcalde Municipal