CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

PROCESO:

GESTION DOCUMENTAL

1. INTRODUCCION:

Estimados Ciudadanos (as):

La Alcaldía Municipal de Girón, es una Entidad de orden territorial encargada de la administración municipal. Tenemos un compromiso de prestar servicios públicos de calidad, bajo los principios de transparencia y eficiencia.

Los ciudadanos son nuestro eje central, por tal razón buscamos que el trato que reciben sea digno, equitativo, diligente y respetuoso.

2. OBJETIVO:

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

Nuestro compromiso es prestar un servicio conforme a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad y transparencia.

3. ALCANCE

La Administración Municipal de Girón, trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, con la aspiración y el sueño de hacer de Girón, el mejor Municipio de Colombia, buscando mantener y elevar el desempeño integral y fiscal como referentes de la acción transformadora.

4. RESPONSABLES

Secretarios Despacho: Son aquellos que deben velar por que sus funcionarios adscritos a sus secretarías presten la mejor atención a los ciudadanos que requieran de los trámites

y servicios de la administración municipal.

Servidores Públicos de la Administración Municipal: Todo ciudadano residente en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, con respecto a los trámites y servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Girón, en la cual los servidores públicos prestarán y garantizará un servicio eficiente y eficaz de manera agradable, orientando siempre el servicio con calidad humana.

5. DEFINICIONES

ATENCIÓN Y ASESORÍA AL CLIENTE: Servicio personalizado prestado al Cliente, con el fin de informar sobre los productos y servicios ofrecidos por la entidad.

CANALES DE SERVICIO. Medios a través de los cuales los ciudadanos y ciudadanas interactuaran con la Administración, con el fin de cumplir sus

obligaciones, orientación o asistencia con los trámites y servicios de la entidad que presta o para obtener información.

CANAL PRESENCIAL: Lugar u oficina en donde los ciudadanos y servidores interactúan en persona para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia con la prestación del servicio de la entidad.

CANAL CORRESPONDENCIA: Lugar u oficina donde los ciudadanos y ciudadanas pueden hacer entrega o radicar comunicaciones escritas sobre peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, solicitar trámites e información sobre los servicios que presta la entidad territorial.

CANAL TELEFÓNICO: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, para temas de interés general, programas, trámites, servicios, información, orientación o asesorar al ciudadano, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias.

CHAT: Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano, que significa "charla", también usado como cibercharla (Internet), mediante el uso de un software Entre dos, tres o más personas.

CIUDADANO O CIUDADANA. Persona considerada como miembro activo de una sociedad o Estado, titular de derechos y sometidos a sus leyes.

CIUDADANIA; Es la manifestación o condición que se otorga al ciudadano de ser miembro de una comunidad organizada, que se rige por un conjunto de derechos y deberes por los cuales el ciudadano o individuo está sujeto en su relación con la sociedad en que vive.

DENUNCIA: Es el mecanismo mediante el cual cualquier ciudadano da aviso o notifica, en forma escrita o verbal, hechos o conductas con las que se pueda estar configurando un posible manejo irregular o un eventual detrimento de los bienes o fondos del Estado.

DENUNCIA POR CORRUPCIÓN: la denuncia es el relato que un ciudadano realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción

REDES SOCIALES: aplicaciones web dirigidas a comunidades de usuarios en las que se les permite intercambiar fotos, archivos, aplicaciones, mensajes cortos de texto —SMS— y otros contenidos, en línea y en tiempo real.

PETICIÓN: derecho fundamental que tiene toda persona natural o jurídica a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en la Ley, por motivos de interés general o particular y a obtener una pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

DERECHO DE PETICIÓN ESPECIAL PARA SITUACIONES DE RIESGO PARA LA VIDA: Son aquellas en las que existe un deber de cuidado mayor, para que la respuesta sea inmediata o en el menor termino, en las personas que, por sus

condiciones de vulnerabilidad social, pobreza (física y mental) acuden al Estado en busca de que las necesidades más determinantes sean atendidas.

QUEJA: Es la expresión escrita o verbal por el cual el usuario comunica su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se preste o no un servicio, con el propósito de corregir o adoptar las medidas correspondientes.

QUEJA ANÓNIMA: Es la expresión escrita o verbal por el cual el usuario comunica su inconformidad en razón de una irregularidad administrativa, por la actuación de determinado funcionario o por la forma y condiciones en que se presta un servicio, queja presentada sin identificación del usuario.

RECLAMO: Es una solicitud escrita o verbal que manifiesta la inconformidad del usuario por una actuación administrativa de la entidad, con el objeto de que se revise y se tomen los correctivos del caso.

SERVICIO: es el conjunto de acciones o actividades de carácter misional diseñadas para incrementar la satisfacción del usuario, dándole valor agregado a las funciones de la entidad.

SERVIDOR PÚBLICO: Aquellos miembros de las corporaciones públicas, los empleados y trabajadores del Estado y de sus entidades descentralizadas territorialmente y por servicios, quienes están al servicio del Estado y de la comunidad, y ejercen sus funciones en la forma prevista por la constitución, la Ley y el reglamento (Constitución Política 1991, art 123).

SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA: Según el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 "es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública. Parágrafo En ningún caso podrá ser rechazada la petición por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta.

SUGERENCIA: Es una manifestación orientada al mejoramiento del servicio prestado por la Entidad.

TRÁMITE: es el conjunto, serie de pasos o acciones reguladas por el Estado, que deben efectuar los usuarios para adquirir un derecho o cumplir con una obligación prevista o autorizada por la Ley. El trámite se inicia cuando el particular activa el aparato público a través de una petición o solicitud expresa y termina cuando la Administración Pública se pronuncia sobre este, aceptando o denegando la solicitud.

USUARIO: Toda persona natural o jurídica que se beneficia con el trámite o un servicio.

6. NORMATIVIDAD

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo en el numeral 5º del artículo 7º, la Alcaldía Municipal de Girón, expide la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la comunidad, garantizar los derechos

constitucionales de los ciudadanos y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

7. CONDICIONES GENERALES

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio por la alcaldía Municipal de Girón.
- Los Tramites y servicios de la alcaldía Municipal de Girón NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición de contar con la siguiente información:

✓ Nombre de la autoridad a la que dirigen.
✓ Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
✓ Describir las razones en se apoya su solicitud.
✓ Los nombre y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
✓ Datos de contacto como dirección, teléfono, correo electrónico, ciudad, departamento de residencia.
✓ La relación de documentos que acompañan su petición revise que estos están completos.
✓ La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo cuando no sepa escribir de acepta huella).

8. DESARROLLO:

VISION:

El municipio de Girón está llamado a ser un territorio de desarrollo empresarial muy importante para Colombia, si así lo construimos. Sus potencialidades industriales, turísticas, agrícola, pecuaria, agroindustriales, comerciales, de transporte y prestación de servicios; nos permiten asegurarlo; de esta manera haremos de él un territorio de paz, pluralista y participativo con equidad de género e inclusión social garante de los derechos que le competen como administración local y fundada en la participación permanente de sus ciudadanos. Girón será un Municipio que manejará sus recursos respondiendo a las necesidades de un desarrollo integral y por ello sus finanzas públicas estarán direccionadas a la optimización y calidad del servicio público que prestará nuestra Administración.

En cumplimiento de lo establecido en el Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011. Articulo 5, 6 y 7, damos a conocer los derechos y deberes ciudadanos y deberes de las autoridades.

CARTA TRATO DIGNO AL USUARIO.

La ideología del servicio de atención al usuario se apoya en los ciudadanos, pilares de la gestión pública, razón por la cual, todos los esfuerzos de la Administración

Municipal de Girón estarán dirigidos a satisfacer las necesidades y garantizar el bienestar colectivo de la comunidad o individual del usuario.

Cuenta con personal idóneo que brinda atención especial en el trato de servicio al cliente, con una asistencia digna y respetuosa a la comunidad, además de los mecanismos jurídicos idóneos para valer sus derechos, basados en los principios constitucionales y legales del ordenamiento Jurídico Colombiano; contando con los siguientes canales de comunicación:

PRESENCIAL

La oficina de ventanilla única y Correspondencia atiende al público en la: Carrera 25 No. 30 - 32, Parque Principal, San Juan de Girón - Santander.

Horario de atención: 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m de lunes a viernes días hábiles.

VIRTUAL

Mediante los enlaces publicados en la página web institucional: http://www.giron-santander.gov.co

CORREO INSTITUCIONAL:

contactenos@giron-santander.gov.co
ventanillaunica@giron-santander-gov.co

PQRS:

http://www.giron-santander.gov.co

CHAT:

http:// www.giron-santander.gov.co/
Nota: el portal se encuentra activo las 24 horas.

ESCRITO

A través del servicio de la ventanilla única en la Alcaldía Municipal de Girón. Ubicada en la Carrera 25 No. 30 - 32, Parque Principal, San Juan de Girón – Santander, En el Horario de atención: de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m, de lunes a viernes días hábiles.

BUZÓN DE SUGERENCIAS

Al ser el buzón de sugerencias un canal escrito, los ciudadanos pueden mediante este, llevar sus peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones a la entidad, por lo que se debe manejar de forma responsable, para que sirva como medida además de la calidad del servicio que se presta en la entidad en el siguiente formato:

DC-F.03 Encuesta de buzón de sugerencias

TELEFÓNICO

CONMUTADOR INSTITUCIONAL
(607) 7 646 30 30
FAX
(607) 7 646 68 61
PBX
(607) 7 646 30 30
LÍNEA ANTICORRUPCIÓN:
(+57) 018000919748

Lunes a viernes de lunes a viernes días hábiles.
8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 p.m. a 6:00.p.m

CONOZCA SUS DERECHOS:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y fuera de las horas del servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo con los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales será pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo con su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DEL CIUDADANO:

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

DEBERES DE LAS AUTORIDADES:

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.

2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.

3. Atender a todas las personas que ingresen a las oficinas publicas dentro del horario de atención establecido.

4. Establecer un sistema de turnos acorde a las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la Carta de Trato digno al Ciudadano, especificando los derechos y medios disponibles para garantizarlos.

6. Tramitar peticiones que lleguen por fax, o medios electrónicos y ser enviados a las secretarias competentes para su respetivo tramite.

7. Contar con la dependencia u oficina para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.

8. Adoptar medio tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

9. Adecuar los espacios en cada dependencia u oficina para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

8. REGISTROS:

La aplicación de las herramientas propuestas en el presente manual se medirá según el nivel de satisfacción que otorgue el ciudadano, por medio de las encuestas que se realizan desde la Dirección de Ventanilla Única y Correspondencia y donde se encuentra ubicado los buzones de sugerencias.

DC-F.03 Encuesta de buzón de sugerencias

DC-F.04 Encuesta de satisfacción

Conforme a lo establecido por la Administración Municipal de Girón, como regla ética se establece que el servidor público lea, conozca y aplique el Manual de Atención al Ciudadano, así mismo la Política de Servicio al Ciudadano y la carta del Trato Digno.

9. HISTORIA DE CAMBIOS:

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN	FECHA
00	Implementación Inicial	30/06/2022

10. TRAZABILIDAD:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Ana Mercedes Cubillos Rojas	Nombre: Marlon Steveen Aguilar Rincon De conformidad con el procedimiento DC-P.01 e Instructivo DC-I.01	Nombre: Mónica Silva Capacho
Cargo: Directora Administrativa de ventanilla única y correspondencia	Cargo: Director Administrativo de calidad	Cargo: Secretaria de Gestión Documental y Calidad
Fecha: 05/05/2022	Fecha: 30/06/2022	Fecha: 30/06/2022

11. LEGALIZACION:

Aprobación por Comité de Gestión y Desempeño
Nombre: Lina fernanda Muñoz González
Cargo: Secretaria Comité de Gestión y Desempeño
Fecha: 06/09/2022
Acta Número: 02-2022
Firma: