



CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados ciudadano(a)s:

Hoy nuestra entidad está apostando por una Administración eficiente y participativa, fortaleciendo procedimientos que proyecten confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de recursos a todo nivel.

Todo lo anterior, implica una administración que está pendiente de lo humano, tanto de sus colaboradores, como de sus ciudadanos, por lo cual y a partir del reconocimiento de las cualidades y competencias institucionales, busca la cualificación constante para un servicio enfocado en el usuario y un usuario capaz de reconocer y solicitar dicho servicio, a partir de la organización y la producción social y comunitaria.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; LA ADMINISTRACION MUNICIPAL **“AHORA SI COYAIMA, UN GOBIERNO PARA TODOS 2016 – 2019”**, expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

LO INVITAMOS A CONOCER 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 de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos: www.coyaima-tolima.gov.co
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 a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.



5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
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 a 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

CONOZCA SUS DEBERES

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al 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.



LO INVITAMOS A CONOCER SUS DEBERES DE LA ALCALDIA

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 nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con 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 los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar espacios 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.

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL TELEFONICO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del municipio a través de nuestro canal telefónico así: Línea 8 2278475 de Lunes a Viernes, Lunes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y de Martes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. (atención durante los días hábiles).



CANAL VIRTUAL

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web: Portal web www.coyaima-tolima.gov.co dando clic en el menú de "Ciudadanos", ingrese al submenú de "Petición, Quejas y Reclamos". Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a alcaldia@coyaima-tolima.gov.co.





CANAL PRESENCIAL

Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la Carrera 3 con Calle 3 Esquina, Palacio Municipal en el Municipio de Coyaima. Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.



CANAL ESCRITO

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la Carrera 3 con Calle 3 Esquina. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en el Buzon de Sugerencia ubicado la Secretaria General y de Gobierno.



RECUERDE

- ✓ Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención.
- ✓ Los trámites y servicios son **GRATUITOS** y **NO requieren de INTERMEDIARIOS**.
- ✓ Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
 - Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 - Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
 - Describir las razones en que se apoya su solicitud.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
 - La relación de documentos que acompañan su petición, revise que estén completos
 - La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).