


|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| <br><b>ALCALDIA DE LOS PATIOS</b> | <b>MEJORA CONTINUA</b>                   | <b>Código: MC-D-03</b>          |
|  | <b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b> | <b>Versión: 01</b>              |
|  | <b>DOCUMENTO</b>                         | <b>Aprobado:<br/>29/06/2022</b> |

## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Estimados ciudadanos (a)s:

Un saludo especial de la Alcaldía del Municipio de Los Patios

Con el fin de contar con una interacción directa con la ciudadanía y con el objetivo de garantizar los derechos constitucionales y legales, el municipio se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos los ciudadanos sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, diligente, garantizando a los ciudadanos un servicio con valores, eficiente de calidad y oportuno a través de canales de atención. La carta de trato digno del municipio debe estar publicada en la página web del municipio y en espacios visibles al público.

La Alcaldía del Municipio de Los Patios utiliza un lenguaje claro, con información completa, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios, sobre los mecanismos para acceder a la misma. En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; la Alcaldía del Municipio de Los Patios 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.


### DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ALCALDÍA

#### DERECHOS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar peticiones verbalmente, escritas, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, obteniendo información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

#### DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio 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
3. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
5. Solicitar de forma oportuna y respetuosa documentos y/o tramites

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| <br><b>ALCALDIA DE LOS PATIOS</b> | <b>MEJORA CONTINUA</b>                   | <b>Código: MC-D-03</b>          |
|  | <b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b> | <b>Versión: 01</b>              |
|  | <b>DOCUMENTO</b>                         | <b>Aprobado:<br/>29/06/2022</b> |

6. 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 de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

6. Entregar oportunamente la información correspondiente facilitando la identificación del trámite, servicio o necesidad

7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

7. Cumplir con el protocolo de bioseguridad

8. Formular alegaciones aportando documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa.

## DEBERES DE LA ALCALDÍA EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción

Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.

Brindar información clara y oportuna.

Garantizar atención personal al público, en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.

Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Atender a todas las personas que ingresen a la oficina dentro del horario normal de atención.

Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.


Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado

Cumplir los tiempos establecidos para la expedición de trámites

Tramitar las peticiones que lleguen presencial o por medios electrónicos, de conformidad con lo previsto

Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

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

|  |  |                                 |
|--|--|---------------------------------|
| <br><b>ALCALDIA DE LOS PATIOS</b> | <b>MEJORA CONTINUA</b>                   | <b>Código: MC-D-03</b>          |
|  | <b>POLITICA DE ATENCION AL CIUDADANO</b> | <b>Versión: 01</b>              |
|  | <b>DOCUMENTO</b>                         | <b>Aprobado:<br/>29/06/2022</b> |

## CANALES DE ATENCION

La Alcaldía del Municipio de Los Patios, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención para garantizar los derechos, logrando acceder a través de ellos a la información, trámites y a los PQRSD

|   |  |  |
|---|--|--|
| <br><b>PRESENCIAL</b>                   | Atención personal<br>Radicación de correspondencia | Calle 35 No. 3-80<br>Barrio Doce de Octubre<br>Los Patios – Norte de Santander   |
|   | Biblioteca Municipal                               | Avenida 11 No. 17ª-55<br>Barrio Vidello<br>Norte de Santander  |
|   | Centro de Expresión Cultural (CEC)                 | Avenida 9 No. 22Sur-38<br>Barrio Valles del Mirador  |
|   | Centro del Adulto Mayor                            | Avenida 2 No. 33-45 Barrio Doce de Octubre<br>Avenida 19 No. 15AS-72 Barrio Llanitos   |
|                                        | Telefónico   | 5829959<br>Extensión según la dependencia requerida  |
| <b>Virtual</b><br>                     | Página WEB   | <a href="http://www.lospatios-nortedesantander.gov.co/Paginas/inicio.aspx">www.lospatios-nortedesantander.gov.co/Paginas/inicio.aspx</a> |
|   | Facebook   | <a href="https://www.facebook.com/Alcaldialospatios">https://www.facebook.com/Alcaldialospatios</a>                                      |
|   | Instagram  | @alcaldialospatios   |
|   | Twitter  | @alcaldialospatios   |
| <b>Horario de atención de 07:00 a 11:30 Lunes a Viernes<br/>14:00 a 17:30 Lunes a Jueves, los viernes hasta las 16:30</b> |  |  |