Carta
trato digno a los Ciudadanos

ALCALDÍA MUNICIPAL DE INÍRIDA

Unidos hacemos más.!!

2020-2023

Dirección Crr 7 N° 15-50 Palacio Municipal

www.inirida-guainia.gov.co

alcaldia@inirida-guainia.gov.co

Teléfono: (098) 5656 065

INÍRIDA
Unidos hacemos más.!!
Alcaldia Municipal

Para nuestra entidad, la alcaldía Municipal de Inírida Guainía, "**UNIDOS HACEMOS MAS"** nos acercamos a ustedes en cumplimiento a la visión institucional se compromete con la transformación cultural de nuestra ciudadanía a ofrecerles un trato digno, respetuoso y transparente que contribuya con el éxito, fines del estado bajo los principios de eficiencia y eficacia por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir, incrementar el nivel de satisfacción de la entidad cumpliendo con las tareas institucionales.

Nos comprometemos para con ustedes como ciudadanos a prestar un servicio equitativo, considerado, respetuoso y reservado, y sin distinción alguna, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestra forma de actuar como Entidad y con ello generar confianza en nuestros ciudadanos garantizando sus derechos.

Los Invitamos A Conocer Sus Derechos	
1. A recibir en todo momento un trato humano, amable, compresivo y respetuoso	**8.** Recibir atención especial y preferente, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores, niños, adolescentes, así como personas en estado de indefensión.
2. Ser escuchados en sus inquietudes-	**9.** 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
3. Recibir un servicio de calidad.	**10.** Exigir la confidencialidad de su información.
4. A recibir información clara, veraz y precisa.	**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.
5. A ser atendidas sus consultas en forma oportuna	**12.** 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.
6. Tener respuesta a todas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los plazos establecidos por la ley.	**13.** Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

7. Ser informado con sinceridad y precisión sobre la gestión realizada a su solicitud	**14.** 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 tecnológicos o electrónicos: ***www.inirida- guainia.gov.co/***

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

Conozca Sus Deberes	
1. Acatar la constitución y las leyes.	**5.** Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familia.
2. Obrar conforme al principio de la Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.	**6.** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.	**7.** Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.
4. 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.	**8.** Tratar respetuosamente a los servidores públicos

Medios De Contacto

La Alcaldía de Inírida Guainía cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites de la entidad y dispone para usted de los siguientes canales de Comunicación.

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre

nuestro actuar.

Canal	Mecanismo	Horario	Ubicación
ESCRITO	Ventanilla Única	Lunes a viernes: 7:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm	Se realiza atención presencial a través de los puntos de servicios ubicados en las siguientes direcciones: Calle 18 # 11-64 B/rio Libertadores, secretaria Administrativa. Calle 16 # 4 - 02, Centro, secretaria de Gobierno, secretaria de Educación. Calle 19 #12-28 B/rio Libertadores, Planeación. Calle 26 # 11 centro administrativo secretaria de Salud, secretaria de tránsito y transporte.
	Ventanilla Única Virtual	Lunes a viernes: 7:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm	
	Correo Electrónico: correspondenica@inirida-guainia.gov.co	Las 24 horas	
	Buzón de Sugerencias	Lunes a viernes: 7:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm	
PRESENCIAL	Oficina de Atención al Ciudadano	Lunes a viernes: 7:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm - 5:00 pm	Se realiza atención presencial a través de los puntos de servicio ubicados en las siguientes direcciones: Calle 18 # 11-64 B/rio Libertadores, secretaria Administrativa. Calle 16 # 4 - 02, Centro, secretaria de Gobierno, secretaria de Educación. Calle 19 #12-28 B/rio Libertadores, Planeación. Calle 26 # 11 centro administrativo secretaria de Salud, secretaria de tránsito y transporte.

Recuerde

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención.
- Los trámites y servicios de la Alcaldía de Inirida-Guainia 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).

Conclusiones

La implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite emprender acciones dirigidas a incrementar la confianza de los ciudadanos hacia a Alcaldía.

Los desarrollos de las estrategias permiten a la entidad generar una cultura de servicio al ciudadano que opere bajo parámetros de transparencia, eficacia e integridad en los servidores públicos.

El autodiagnóstico realizado a la política de Servicio al Ciudadano, evidencia que es necesario orientar las acciones hacia la mejora continua de sus procesos internos, la entrega de productos y servicios que cumplan con los requisitos y expectativas de los ciudadanos, la calidez, conocimiento y orientación de los servidores públicos y la optimización de los recursos, con el fin garantizar la excelencia en el servicio al ciudadano.

Recomendaciones

Es necesario que todos los funcionarios de la Alcaldía Municipal orienten sus esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, buscando apoyar la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la institución en la búsqueda constante del cumplimiento de las prácticas de buen gobierno.

Se requiere retroalimentación constante y mejoramiento continuo para rediseñar las estrategias de la política de Servicio al Ciudadano y hacer evaluación periódica de su avance para determinar los problemas que registren el desarrollo de su aplicación, para de manera oportuna tomar acciones o medidas correctivas.