



**GIRÓN
CRECE**

CARLOS ROMÁN - ALCALDE 2020 -2023

CARTA / Código:GD - F01/TRD / Versión: 00
SECRETARÍA DE GESTIÓN
DOCUMENTAL Y CALIDAD

**CARTA
TRATO DIGNO
AL USUARIO.**



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 atiende al público en:
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



PQRS:

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

CHAT:

[http:// www.giron-santander.gov.co/](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.



TELEFÓNICO

CONMUTADOR INSTITUCIONAL

(57) 7 646 30 30

FAX (57) 7 646 68 61

PBX (57) 7 646 30 30

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



- Ser tratado con **respeto y dignidad**.

Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.

- 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**.
- 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.
- **Obtener respuesta rápida a sus peticiones**, según los plazos establecidos por la Ley 1755 de 2015 y demás normas concordantes.

Ser tratado con **RESPETO Y DIGNIDAD**.



Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor **TENDRÁN PRIORIDAD EN EL TURNO.**

- 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.
- 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.
- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor **tendrán prioridad en el turno.**
- Exigir la **confidencialidad** de su información.
- **Exigir el cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DEL CIUDADANO



- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Tratar **RESPECTUOSAMENTE**
a los servidores públicos.



CARLOS ROMÁN - ALCALDE 2020 -2023

ALCALDÍA MUNICIPAL DE GIRÓN

Carrera 25 N. 30-32 Parque Principal de Girón -Centro
In fo Alcaldía (57) 7 646 30 30-www.giron-santander.gov.co



PRESENCIAL:

Carrera 25 No. 30 - 32,
Parque Principal, San Juan
de Girón - Santander.



VIRTUAL:

Página web
<http://www.giron-santander.gov.co>



TELEFÓNICO

CONMUTADOR
INSTITUCIONAL
(57) 7 646 30 30
FAX (57) 7 646 68 61
PBX (57) 7 646 30 30