
	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

**CARTA TRATO DIGNO
TRADUCIDA A LENGUAJE CLARO**


**SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
OFICINA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO**

**ALCALDÍA MUNICIPAL DE DOSQUEBRADAS
2023**

	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

CONTENIDO

PRESENTACIÓN	3
DERECHOS DEL CIUDADANO.	3
TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS.....	4
DEBERES DEL CIUDADANO.....	4
CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO.....	4
HORARIOS DE ATENCIÓN.....	5
INFORMACIÓN REQUERIDA PARA PRESENTAR LAS PQRS ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL.....	5
DERECHO DE PETICIÓN.....	5
¿PARA QUÉ SIRVE UN DERECHO DE PETICIÓN?	5
MODELO SUGERIDO PARA PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN.....	6

	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

PRESENTACIÓN


Con el fin de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el propósito de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Alcaldía de Dosquebradas se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad en el marco de los postulados de la carta de trato digno.

¿CONOCE USTED SUS DERECHOS COMO CIUDADANO Y CÓMO DEBE SER TRATADO?

Recuerde que usted debe recibir un trato digno por parte del servidor público antes, durante y después de realizar cualquier tipo de trámite, y por medio de todos los canales de atención.

Cuadro 1. Derechos del ciudadano

DERECHOS DEL CIUDADANO.
1. Recibir un trato respetuoso, amable, incluyente e igualitario.
2. Contar con diferentes canales para presentar PQRS: presencial, virtual, telefónico.
3. Obtener información actualizada sobre trámites, servicios y normatividad.
4. Conocer el estado de actuaciones de la Administración según sea el caso.
5. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
6. Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adultos mayores, adolescentes, mujeres embarazadas y personas con discapacidad.
7. Los niños y adolescentes pueden presentar PQRS.
8. Exigir protección y confidencialidad de su información personal.
9. Exigir que los funcionarios públicos o contratistas cumplan con sus responsabilidades.
10. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
11. 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 en el marco del artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

DERECHOS DEL CIUDADANO.
12. Formular testimonios y aportar documentos de prueba en las PQRS (peticiones, quejas, reclamos y sugerencias).

TÉRMINOS DE RESPUESTA A LAS PETICIONES DE LOS CIUDADANOS.

Dentro de los derechos de los ciudadanos también encontramos los términos para que la administración de respuesta a las solicitudes de los usuarios, así:

Toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- Petición de Consulta: treinta (30) días hábiles.
- Peticiones de información: diez (10) días hábiles


¿CONOCE USTED SUS DEBERES COMO CIUDADANO?
--

Cuadro 2. Deberes del ciudadano

DEBERES DEL CIUDADANO
1. Acatar reglamento, leyes y protocolos para el acceso a la entidad.
2. Actuar de forma transparente con los testimonios y la información.
3. Tener buen comportamiento y actitud respetuosa.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
5. Tratar respetuosamente a todas las personas.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Cuadro 3. Canales de Atención al Ciudadano.

CANALES DE ATENCIÓN AL CIUDADANO
1. Presencial: en la Oficina de Servicio y Atención al Ciudadano ubicada en la Avenida Simón Bolívar (Cra 16 No 36-44).
2. Telefónico: (606) 31166566

	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

3. Virtual:

- Página Web/ buzón PQRS: <https://www.dosquebradas.gov.co/web/>
- Correo electrónico: archivo@dosquebradas.gov.co
- Ventanilla de Chat: ubica el botón de acceso en nuestra página web.

HORARIOS DE ATENCIÓN

Nuestro horario de atención: de lunes a jueves a partir de las 7:15 a.m. a 3:45 p.m. y los viernes desde las 7:15 a.m. hasta las 2:45 p.m. en jornada continua.

Cuadro 4. Gratuidad en los trámites y servicios – Información requerida para presentar PQRS.

TAMBIÉN RECUERDE QUE...

Los trámites y servicios al interior de la administración del municipio de Dosquebradas son **GRATUITOS** y **NO** requieren de **INTERMEDIARIOS**.

INFORMACIÓN REQUERIDA PARA PRESENTAR LAS PQRS ANTE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL


Toda petición deberá contener por lo menos la siguiente información:

- Designación de la autoridad a quien se dirige.
- Nombres y apellidos completos del solicitante y/o representante.
- Datos personales y de notificación.
- Objeto de la petición.
- Las razones en las cuales fundamenta su petición.

DERECHO DE PETICIÓN

Definición: Es la facultad que tiene toda persona para presentar solicitudes respetuosas ante las autoridades o entidades, ya sea por motivos de interés general o particular.

¿PARA QUÉ SIRVE UN DERECHO DE PETICIÓN?

	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

- Solicitar información, documentos o copias de documentos.
- Pedir que se preste un servicio.
- Reclamar sobre un servicio recibido.
- Quejarse sobre el servidor o funcionario que lo atendió.
- Sugerir mejor calidad en el servicio.

MODELO SUGERIDO PARA PRESENTAR UN DERECHO DE PETICIÓN.

Importante: para diligenciar el siguiente modelo, es oportuno sustituir los espacios indicados con color rojo con la información allí solicitada.

DERECHO DE PETICIÓN

_____ (indicar ciudad, día, mes y año).

Señores: _____
 (Se escribe aquí el Nombre de la entidad y/o dependencia requerida).


Asunto: Derecho de Petición: _____ (Escriba aquí el tema específico de la petición).

Yo, _____, identificado (a) con (describa el tipo y número de documento) _____, en ejercicio del derecho de petición que consagra el artículo 23 de la Constitución Política de Colombia y las disposiciones pertinentes del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso administrativo, **respetuosamente solícito lo siguiente:**

_____ (Describir con claridad y precisión lo que se desea solicitar).

La petición anterior está fundamentada en las siguientes razones:

_____ (Exponer con claridad y precisión las razones y hechos que justifican la petición).

	MACROPROCESO: MISIONAL		SECRETARÍA DE ASUNTOS ADMINISTRATIVOS
	PROCESO: ATENCIÓN AL CIUDADANO		
	SUBPROCESO: N/A		
	CARTA DE TRATO DIGNO	VERSIÓN: 6	

Para los efectos pertinentes, anexo los siguientes soportes y documentos:

(Describir y anexar los documentos y material probatorio que respalde los hechos que motivaron el derecho de petición).

Notificación: Por favor enviar respuesta a través de alguno de los siguientes medios:

Correo electrónico: _____

Dirección de correspondencia: _____

Teléfono: _____

Cordialmente:

Nombre y firma: _____

Tipo y número de documento _____

Copia:

(Describir en este espacio cuando sea del caso la entidad y/o dependencia que se considere deba tener conocimiento de los hechos).

Elaboró: Camila Sánchez / Víctor Hugo Buitrago	Revisó: Ruby Olmos Pinilla	Aprobó: Luis Edgar Ramírez Arbeláez
Cargo: Oficina de Atención al Ciudadano	Cargo: Jefe de Oficina de Atención al Ciudadano	Cargo: Secretario Asuntos Administrativos
Fecha de vigencia: Febrero de 2023		

* Plantilla V.2 - fecha de vigencia 18 de noviembre de 2020.