

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

ALCALDIA MUNICIPAL DE GIRARDOT

VIGENCIA 2022

La Alcaldía Municipal de Girardot en aras de fortalecer la confianza de la ciudadanía en nuestra entidad y en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), pone en conocimiento de los ciudadanos sus derechos y deberes y los mecanismos de acceso dispuestos para garantizarlos:

DERECHOS DEL USUARIO:

Con el objetivo de mejorar las condiciones de atención, en busca de incrementar la calidad y el servicio a la ciudadanía de forma oportuna y eficaz, basadas en valores de respeto, transparencia y satisfacción del ciudadano la Alcaldía de Girardot establece los siguientes derechos:

1. Conocer los derechos y deberes como usuario.
2. Recibir un trato digno, amable, respetuoso e incluyente con las consideraciones debidas a la dignidad de la persona humana.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, de forma escrita o verbal de forma anónima o con identificación, por cualquiera de los canales de atención con los que cuenta la entidad, sin necesidad de representante o apoderado; con atención preferencial para niños, adolescentes, personas con discapacidad, mujeres embarazadas, personas con niños en brazos, adultos mayores, personas con talla baja y con algún estado de indefensión.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad, aún por fuera de los horarios de atención al público.

4. Recibir con lenguaje claro, información y orientación de los servicios y trámites de la entidad por cualquiera de los canales de atención.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias pagando el valor de los respectivos documentos.



OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE GIRARDOT

6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y la ley.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
8. Obtener radicado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes o denuncias con el fin de realizar la respectiva verificación del estado del requerimiento.
9. 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.
10. A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

DEBERES DEL USUARIO:

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. Ejercer con responsabilidad sus derechos, hacer uso apropiado de los canales de atención y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Entregar documentos verdaderos.
5. Tratar con amabilidad, dignidad y respeto a los servidores públicos.
6. Suministrar los requisitos exigidos y realizar oportunamente los trámites pertinentes.
7. Respetar apropiadamente a la comunidad.



**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
MUNICIPIO DE GIRARDOT**

- Cumplir informando, declarando, inscribiéndose, actualizando y pagando sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones.

El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS

La Alcaldía Municipal de Girardot, pone a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Entidad, con el objetivo de prestar un servicio eficiente y respuestas oportunas al ciudadano.

CANAL	UBICACIÓN	ATENCION
Atención Presencial	Palacio Municipal Primer Piso: Secretaría de Hacienda Secretaria de Tránsito y Transp. Secretaría de Infraestructura Oficina Atención al Ciudadano	Carrera 11 Calle 17 Esquina
	Segundo Piso: Secretaría de Salud Oficina Asesora de Planeación Oficina de Recursos Humanos	Horario General lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
	Tercer Piso: Tesorería Municipal Catastro Cobro Coactivo Almacén Municipal Concejo Municipal	Horario Ventanilla Única de Radicación (Oficina Atención al Ciudadano) lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.
	Cuarto Piso: Contabilidad y Presupuesto Secretaría de Tránsito y Transp. Oficina de Vivienda Oficina TIC's Oficina de Control Interno Gestión Personería Municipal Secretaria Gobierno Ser Regionales Corregidora Inspección de Policía	
	Quinto Piso: Despacho Alcalde Dirección Operativa Oficina de Contratación Oficina Jurídica Control Interno Disciplinario	





**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
MUNICIPIO DE GIRARDOT**

	<p>Auditorio Principal</p> <p>Oficinas Externas Secretaría de Educación</p> <p>Secretaría de Desarrollo Económico Archivo General</p> <p>Comisaria Segunda</p> <p>Sisbén</p> <p>Casa de la Cultura</p> <p>Oficina de Turismo</p> <p>Dirección Asistencia Técnica Datma</p> <p>Instituto Municipal de Deportes</p> <p>Inspecciones de Policía Sede Estadio</p> <p>Casa de Justicia</p> <p>Inspección de Policía</p> <p>Comisaria Tercera</p> <p>Comisaria Primera</p>	<p>Calle 16 con carrera 8 Esquina sec.educacion@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc desarrolloeconomico@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc archivocentral@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc Comisaria.segunda@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Carrera 15 Antiguo Ituc sisben@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 16 Cra 13 Estación Ferrocarril cultura@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Coliseo de Ferias Alonso Escandón turismo@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Coliseo de Ferias Alonso Escandón datma@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Oficinas Estadio Municipal deportes@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Oficinas Estadio Municipal</p> <p>Primero de Enero casadejusticia@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Primero de Enero Inspecciondepolicia.casadejusticia@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Primero de Enero Comisaria.tercera@girardot-cundinamarca.gov.co</p> <p>Calle 19 N°8-03 Barrio Granada Comisaria1defamilia@girardot-cundinamarca.gov.co</p>
<p>Radicación Escrita</p>	<p>La Oficina de Atención al Ciudadano dispone de tres Ventanillas Únicas para la radicación de toda clase de comunicaciones escritas.</p> <p>Este Documento se Clasificará según la Radicación así P.Q.R.S.D.T.R.I.TR.C. (Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Denuncia, Tutela, Respuesta, Informativo, Tramite, Comparendo Policía).</p>	<p>Horario Ventanilla Única de Radicación</p> <p>lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m.</p>
<p>Atención Virtual PQRSD</p>	<p>La Alcaldía Municipal ha dispuesto un Enlace Virtual en la Página Web del Municipio.</p> <p>Los ciudadanos podrán presentar sus peticiones a través del link del sitio web o por medio de los Correos Institucionales</p>	<p>www.girardot-cundinamarca.gov.co dentro de la ruta desplegable de Ciudadanos Opción PQRSD. https://www.girardot-cundinamarca.gov.co/NuestraAlcaldia/Paginas/Directorio-de-Dependencias.aspx</p>





**OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO
MUNICIPIO DE GIRARDOT**

	establecidos para cada dependencia.	
Atención Virtual Chat	La Alcaldía Municipal ha dispuesto un Enlace Virtual en la Página Web del Municipio, el cual se ejecuta al momento de cargarse la página en la parte inferior derecha.	www.girardot-cundinamarca.gov.co dentro de la ruta desplegable de Conectividad Opción Chat se encuentra el Reglamento de Uso lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Atención Telefónica	El Ciudadano debe comunicarse al conmutador de la Alcaldía, el cual se encuentra habilitado para brindar información institucional y/o comunicar a la respectiva dependencia.	Horario del Conmutador Telefónico 601 8393510 lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Cartelera Informativa	La Oficina de Atención al ciudadano ha dispuesto dos (2) cartelera informativas, una con la información de los principales trámites y sus requisitos y una segunda con la información institucional de la Misión, Visión, Valores, así como la Carta de Trato digno al Ciudadano. De igual forma en cada una de las Dependencias se encuentra una Cartelera Informativa con información Institucional y Trámites específicos del área.	Horario disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:30 a.m. y 2:00 p.m. a 4:30 p.m. Horario General Disponible lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 a.m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Puntos Digitales Externos	La Alcaldía Municipal también dispone de Dos (2) Puntos Vive Digital y Un (1) Punto Vive Lab para la capacitación y formación en competencias digitales de los ciudadanos.	Punto Vive Digital ubicado en la Institución Educativa Francisco Manzanera Punto Vive Digital ubicado en la Institución Educativa Policarpa Salavarrieta. Punto Vive Lab ubicado en el Antiguo ITUC.

El siguiente cuadro contiene el número telefónico de contacto de la Alcaldía Municipal de Girardot con el listado de extensiones habilitadas en las dependencias:





Colombia – Cundinamarca
Alcaldía Municipal de Girardot

OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO MUNICIPIO DE GIRARDOT



EXTENSIONES OFICINAS			
TELEFONO CONMUTADOR 601 8393510			
DEPENDENCIA	EXTENSION	DEPENDENCIA	EXTENSION
Secretaría de Transito y Transporte	1070	Almacén	3030
Secretaría de Transito y Transporte	4030	Contabilidad	4010
Atencion al Ciudadano	1010	Presupuesto	4020
Ventanilla Paz y Salvo	3011	Secretaría de Infraestructura	1060
Secretaria de Hacienda	1030	Dirección Técnica de Planeación	2020
Archivo Hacienda Quinto Piso	5080	Dirección de Vivienda	4050
Industria y Comercio	1050	Oficina TIC	4040
Tesoreria	3010	Oficina Prensa	5010
Archivo General Municipal	6030	Control Interno de Gestion	4060
Cobro Coactivo	3020	Sec. Desarrollo Economico y Soc.	6020
Oficina de Contratación	5030	Oficina Juridica	5070
Oficina de Control Disciplinario	5060	Despacho Alcalde	5050
Secretaría de Salud	2040	Sisben	6010
Secretaría de Salud Aseguramiento	2042	Secretaría de Gobierno	4080
Oficina Asesora de Planeación	2010	Inspección de Policía	4070
Dirección Administrativa	5040	Talento Humano	2030



GIRARDOT
ES DE TODOS

Carrera 11 N.º 17 Esquina Girardot - Cundinamarca
Horarios de atención lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6pm
Email: atencionalciudadano@girardot-cundinamarca.gov.co
Código postal: 252432
www.girardot-cundinamarca.gov.co