	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	OFICIO-SGG	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas,

Un saludo cordial para ustedes los ciudadanos(as) que son la razón de ser de nuestra Entidad.

Para la Administración Municipal de San Luis de Palenque es importante lograr un acercamiento con cada uno de los ciudadanos que requieren de nuestros servicios. Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo, a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar su calidad de vida.

En virtud de lo anterior y de conformidad a lo establecido en el numeral 5 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y Artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2461 de 2012, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

La Administración Municipal está comprometida en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

- ✓ A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- ✓ A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
- ✓ A presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- ✓ A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
- ✓ A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- ✓ A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
- ✓ A 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

"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.

Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017

Email: [gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)



8

	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	OFICIO-SGG	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

con lo establecido en el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

- ✓ A presentar los recursos conforme a la Constitución Política de Colombia y de lo Código Contencioso Administrativo.
- ✓ A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- ✓ A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## DEBERES DE LOS CIUDADANOS

En virtud a lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

- ✓ Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en la actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- ✓ 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 los mismos.
- ✓ Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- ✓ Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- ✓ Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Administración Municipal.
- ✓ Acatar la Constitución y las leyes.

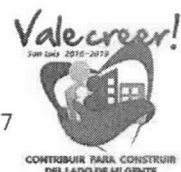
Las dependencias de la Alcaldía Municipal trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y denuncias siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"


San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.

Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017

Email: [gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)



4

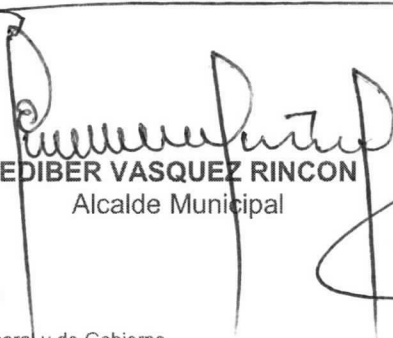
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD	<b>CODIGO</b> FO-205-01-001
	PROCESO GESTION DE CALIDAD - MECI	<b>VERSION:</b> 001
	OFICIO-SGG	<b>FECHA VIGENCIA</b> 22-02-2012

## MEDIOS O CANALES DISPONIBLES PARA LOS CIUDADANOS

Los canales habilitados por la Administración Municipal para que toda persona natural y/o jurídica pueda interponer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, son los siguientes:

- ✓ **Atención Presencial.** Puede acercarse a cualquiera de las dependencias de lunes a viernes de 07:00 a.m. a 12:00 m. y de 02:00 p.m. a 05:00 p.m., ubicado en la Calle 2 No. 5-58 Barrio Centro del Municipio de San Luis de Palenque.
- ✓ **Atención Virtual.** Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingrese a la página web de la entidad: <http://sanluisdepalenque-casanare.gov.co/> y haga clic en el enlace atención a la ciudadanía, o escriba al correo electrónico: [contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:contactenos@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)
- ✓ **Atención Telefónica.** Puede comunicarse a través de la línea telefónica (57+8) 6370011 Ext. 101
- ✓ **Redes Sociales:** Como un mecanismo de participación ciudadana, (información, comunicación y opinión) la Alcaldía de San Luis de Palenque, hace presencia a través de las redes sociales Facebook <https://www.facebook.com/SanLuisdePalenque> y Twitter [@alcaldiaSanLuis](https://twitter.com/alcaldiaSanLuis)

Cordialmente,

  
**EDIBER VASQUEZ RINCON**  
Alcalde Municipal

Proyecto:  Solanyi Quintero L. / Prof. de Apoyo

Reviso:  Ledy K. Gualteros / Secretaria General y de Gobierno

"CONTRIBUIR PARA CONSTRUIR DEL LADO DE MI GENTE"

San Luis de Palenque, Barrio Centro Calle 2 No.5 - 58.

Código Postal N°: 853030 - Teléfono: (098) 6370011, Fax: (098) 6370017

Email: [gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co](mailto:gobierno@sanluisdepalenque-casanare.gov.co)

