



CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA 2021



Jersson Montoya

Alcalde 2020 - 2023

Respetados Ciudadanos (as):

Un saludo especial de la alcaldía de Maní- Casanare.

Con el fin de contar con una interacción directa con la ciudadanía y con el objetivo de garantizar los derechos constitucionales y legales, el municipio se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos los usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con valores, eficiente de calidad y oportuno a través de canales de atención. La carta de trato digno del municipio debe estar publicada en la página web del municipio y en espacios visibles al público.

La Alcaldía municipal de Maní utiliza un lenguaje claro, con información completa, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; LA ALCALDÍA DE MANÍ CASANARE expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ALCALDIA

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le

informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. A que existan áreas de servicio de atención al ciudadano, adecuadas a las necesidades de la población, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

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:

DEBERES DE LOS CIUDADANOS ANTE LA ALCALDIA.

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, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

DEBERES DE LA ALCALDIA EN LA ATENCIÓN DEL CIUDADANO

5. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
6. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
7. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
8. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio de lo señalado en el numeral 6 del artículo 50 de este Código.
9. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
10. Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o medios electrónicos de conformidad con lo previsto en el numeral 1 del artículo 50 de este Código.
11. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
12. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

13. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
14. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCION AL CIUDADANO

La Alcaldía de Maní Casanare, 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.

CANAL	MECANISMO	HORARIO	UBICACIÓN
ESCRITO	Ventilla Única	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 4:00 p.m.	Depósito de Archivo Calle 18 N° 3 -38
	Correo Electrónico de todas las dependencias	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 5:00 p.m.	planeacion@manicasanare.gov.co desarrollosocial@manicasanare.gov.co agricultura@mani-casanare.gov.co gobierno@mani-casanare.gov.co hacienda@mani-casanare.gov.co obras@mani-casanare.gov.co turismoculturaydeporte@manicasanare.gov.co juridica@mani-casanare.gov.co depacho@mani-casanare.gov.co
	Buzón de Sugerencias	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 5:00 p.m.	Edificio alcaldía de Maní 1° Piso Calle 17 N 3-80
PRESENCIAL	Atención al Ciudadano	Lunes a viernes 7:00 a.m. – 12:00 p.m.	Edificio alcaldía de Maní 1° Piso Calle 17 N 3-80

		2:00 p.m. – 5:00 p.m.	
TELEFÓNICO	3147074675	Lunes a viernes 7: 00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 5:00 p.m.	Edificio alcaldía de Maní 1° Piso Calle 17 N 3-80
VIRTUAL	Chat Institucional	Lunes a viernes 7: 00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 5:00 p.m.	https://www.mani-casanare.gov.co/Conectividad/Paginas/Chat.aspx
	PQRSD	Lunes a viernes 7: 00 a.m. – 12:00 p.m. 2:00 p.m. – 5:00 p.m.	https://www.mani-casanare.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx

RECUERDE

Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención. Pueden ser radicadas en la Ventanilla Única ubicada En el Archivo Central de la entidad en la Dirección, calle 18 N 3-38 y a través de la página web de la alcaldía de Maní en el presente Enlace <https://www.mani-casanare.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>.

De acuerdo al artículo 04 de la ley 1755 de 2015, los tiempos de respuesta estimados para las distintas modalidades de petición son de 15 días siguientes a la recepción; para solicitud de documentos e información 10 días siguientes a la recepción, y de ser necesario información de otras entidades u autoridades el tiempo de respuesta es de 30 días.

Los trámites y servicios de la Alcaldía de Maní Casanare son gratuitos y no requieren de intermediarios.