

REPUBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDIA DE COPACABANA

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados usuarios de los servicios de la Alcaldía Municipal de Copacabana.

La Alcaldía de Copacabana, a través de sus empleados y colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas que ingresan a las instalaciones de nuestra alcaldía. Es por esto que expide y divulga la presente “Carta de trato digno al Ciudadano”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios del Alcaldía y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. **PROTECCIÓN Y TRATO:** Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. **TRATO CON RESPETO:** Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como 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.
3. **DERECHO A LA INTIMIDAD PERSONAL:** Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. **INFORMACIONES:** Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. **DEBIDO PROCESO:** Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante el Alcaldía.
6. **CUMPLIMIENTO:** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. **PETICIONES:** Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la Alcaldía y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
8. **INFORMACIÓN:** Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la Alcaldía.

9. **RESERVA LEGAL:** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

10. **FORMULAR QUEJAS:** Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

DEBERES DE LOS USUARIOS

Así mismo es importante divulgar y dar a conocer, de conformidad con lo establecido en el art 6° de la ley 1437 de 2011 los deberes de las personas.

1. **PRINCIPIO DE BUENA FE:** Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

2. **EJERCER DERECHOS:** Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes 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.

3. **TRATO RESPETUOSO:** Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Alcaldía de Copacabana.

4. **ACATAR LA CONSTITUCIÓN.** Acatar la Constitución y las Leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

ELECTRÓNICOS

- a) **SISTEMA DE ATENCIÓN AL CIUDADANO:** a través de este medios los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página Web_

<http://www.copacabana.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Peticiones-Quejas-Reclamos-y-Denuncias.aspx>

- b) **CORREO ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL:** Este canal de comunicación virtual le permite al Ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es contactenos@copacabana.gov.co



- c) **Redes sociales:** a través de Facebook, Twitter, YouTube e Instagram, la Alcaldía se conecta con la comunidad e informa a la comunidad. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Alcalde Municipal con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos. Encuétranos vía Twitter como @Alcadiacopa, en Facebook <https://www.facebook.com/alcaldia.decopacabana/> Instagram como [alcaldiadecopacabana](https://www.instagram.com/alcaldiadecopacabana/), YouTube: [/user/ALCALDIA.COPACABANA](https://www.youtube.com/user/ALCALDIA.COPACABANA).



- d) **Buzones de sugerencias:** Ubicados en las principales dependencias de la administración municipal, en los cuales pueden dejar plasmadas su Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones



- e) **Telefónico:**

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata sobre los principales trámites y servicios de competencia de la alcaldía. Las líneas habilitadas son: PBX +57 (4) 274 71 22 Teléfono: (+57) 4 274 0069: Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:15 m. y de 1:30 p.m. a 5:15 p.m. y viernes 7:30 a.m. a 12:15 m. y 1:30 p.m. a 4:15 p.m.



- f) **Presencial:** Recepción punto encargado de la Atención al ciudadano: la atención presencial se brinda en la carrera 50 N° 50-15 – Alcaldía municipal Código postal para el municipio: 051040 horarios: Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:15 m. y de 1:30 p.m. a 5:15 p.m. y viernes 7:30 a.m. a 12:15 m. y 1:30 p.m. a 4:15 p.m.



- g) **Ventanilla Única:** A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas, sugerencias y derechos de petición por escrito, las cuales son remitidas a cada dependencia competente para su debida respuesta.

Respetados ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la Alcaldía de Copacabana para brindarle el mejor servicio de forma ágil, oportuna, eficiente y permanente.