

Carta de trato Digno Alcaldía de la Estrella

Apreciados ciudadanos

La Administración Municipal de La Estrella es una entidad que trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, en cumplimiento de la visión institucional nuestro compromiso es ofrecer un servicio digno, transparente, respetuoso en pro de incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad.

Por esta razón compartimos los derechos, deberes y canales de comunicación que tiene a disposición la Alcaldía.

Derechos de los Ciudadanos

1. Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal 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 normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos; Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
5. Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.
8. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de esta, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de los Ciudadanos

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
3. Mantener actualizada la información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
5. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos de la Alcaldía de La Estrella.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.

Deberes de la Alcaldía de La Estrella

1. Tratar de manera respetuosa y considerada, así como atender diligentemente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público durante cuarenta horas a la semana en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos.
3. Atender a todas las personas que ingresen a las instalaciones dentro del horario de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, sin perjuicio del trato prioritario debido a las personas en alguna situación particular.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique los derechos de los usuarios y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos, de acuerdo con el derecho a presentar peticiones y a obtener información y orientación.
7. Encargar a una dependencia especializada la función de atender quejas y orientar al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Habilitar espacios idóneos para consultar expedientes y documentos, así como para atender cómoda y ordenadamente al público.

Canales de atención

En la Alcaldía de La Estrella queremos que nuestros ciudadanos cuenten con un servicio cercano, respetuoso, ágil y confiable para ello ponemos a disposición los siguientes canales:

1. **Presencial:** se realiza atención presencial a través de la recepción ubicada en la calle 80 sur N° 58-78 Centro Administrativo Jorge Eliecer Echavarría Henao, primer piso en el horario de de lunes a Jueves de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 5:30 PM y los viernes de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 4:30 PM.
2. **Canal de correspondencia:** todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la calle 80 sur N° 58-78 Centro Administrativo Jorge Eliecer Echavarría Henao, primer piso en el horario de de lunes a Jueves de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 5:30 PM y los viernes de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 4:30 PM. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias ubicados en todos los pisos de la Alcaldía
3. **Telefónico:** Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía a través de nuestro canal telefónico 5407444 en el horario de de lunes a Jueves de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 5:30 PM y los viernes de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 4:30 PM.
4. **Atención virtual:** El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través de:

Canal web: www.laestrella.gov.co en el enlace <http://pqrs.laestrella.gov.co/>

Correo electrónico: contactenos@laestrella.gov.co

5. **Chat virtual:** por medio de la pagina web www.laestrella.gov.co en el horario de de lunes a Jueves de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 5:30 PM y los viernes de 7:30 AM – 12:30 PM y de 1:30 PM – 4:30 PM.

Redes sociales:

Facebook: alcaldía de la estrella

Instagram: @alcaldiadelaestrella

Twitter: @AlcaldEstrella

YouTube: Municipio de la Estrella



Alcaldía de La Estrella

Siempre con la gente