



## ALCALDIA DE DIBULLA





## Estimados Ciudadanos:

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad es lo más importante; por ello, conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con las tareas institucionales. En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Alcaldía de Dibulla expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y nos comprometemos a brindar un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## Derechos del Ciudadano:

1. Ser Tratado con Respeto y Dignidad
2. Presentar derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas y medio virtual, por cualquiera de los medios disponibles por la entidad.
3. Obtener respuesta oportuna y eficaz sobre las peticiones en los plazos establecidos para el efecto



4. 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 personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
5. Exigir la Confidencialidad de su Información
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. 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.
8. Tener un buen servicio de Calidad que vaya más allá de la simple respuesta a la solicitud. Debe satisfacer a quien lo recibe; esto supone comprender las necesidades de los usuarios, lo que a su vez exige escuchar al ciudadano e interpretar bien sus necesidades
9. Conocer los trámites y servicios que presta la entidad



## Deberes del Ciudadano:

Correlativamente con los derechos que les asisten, y de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011 las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Cumplir con las políticas de la Ley
2. **Actuar** conforme al Principio de Buena Fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. No utilizar maniobras que demoren las actuaciones, y efectuar o aportar declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos
4. **Ofrecer** un trato **respetuoso** a todos los servidores públicos, y/o colaboradores que laboran en la Alcaldía de Dibulla.
5. **Cuidar** las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar
6. Mantener actualizada la información de contacto



## Deberes de las autoridades en la atención al público.

De acuerdo a lo estipulado en el artículo 7° de la ley 1437 de 2011, las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- **Garantizar atención** personal al público, durante el horario laboral establecido en la entidad, que se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- **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.
- 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.



- **Tramitar** las peticiones que lleguen por medios electrónicos disponibles por la entidad.
- Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
- Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



## CANALES DE COMUNICACIÓN PARA LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA POR PARTE DE LA ALCALDIA DE DIBULLA





## **PRESENCIAL:**

Se realiza Atención Presencial a través del Punto de servicio al Ciudadano ubicado en la Calle 6 N° 3-36 Palacio Municipal, en el Horario de: 08:00 am - 12:00 am y 02:00 pm - 06:00 pm.

## **VIRTUAL:**

El portal se encuentra activo las 24 Horas, no obstante su consulta o petición se genera dentro de los días y horarios hábiles ingresando a través del Portal Web: [www.dibulla-laguajira.gov.co](http://www.dibulla-laguajira.gov.co) dando clic a los siguientes enlaces:

- + Atención al Ciudadano
- + Peticiones Quejas Reclamos y Sugerencias

Adicionalmente puede enviar sus solicitudes al correo institucional [alcaldia@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:alcaldia@dibulla-laguajira.gov.co) o a las dependencias de interés:

### **CONCEJO MUNICIPAL**

[concejo@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:concejo@dibulla-laguajira.gov.co)

### **SECRETARÍA DE DESARROLLO ECONÓMICO (UMATA)**

[umata@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:umata@dibulla-laguajira.gov.co)

### **SECRETARÍA DE GOBIERNO**



[secretariadegobierno@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariadegobierno@dibulla-laguajira.gov.co)

**SECRETARÍA DE SALUD**

[secretariasalud@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariasalud@dibulla-laguajira.gov.co)

**SECRETARÍA DE PLANEACIÓN**

[secretariaplaneacion@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@dibulla-laguajira.gov.co)

**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN**

[secretariaeducacion@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariaeducacion@dibulla-laguajira.gov.co)

**SECRETARÍA DE HACIENDA**

[secretariahacienda@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariahacienda@dibulla-laguajira.gov.co)

**SECRETARÍA GENERAL**

[secretariageneral@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariageneral@dibulla-laguajira.gov.co)

**INSPECCIONES**

[inspeccion@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:inspeccion@dibulla-laguajira.gov.co)

**TALENTO HUMANO**

[talentohumano@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:talentohumano@dibulla-laguajira.gov.co)

**COMISARIA DE FAMILIA**

[comisariafamilia@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:comisariafamilia@dibulla-laguajira.gov.co)

**CONTRATACIÓN**

[contratacion@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:contratacion@dibulla-laguajira.gov.co)

**CONTABILIDAD**

[contabilidad@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:contabilidad@dibulla-laguajira.gov.co)



## PRESUPUESTO

[presupuesto@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:presupuesto@dibulla-laguajira.gov.co)

## Línea Telefónica:

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 de las competencias de la Alcaldía de Dibulla a través de nuestras Líneas Telefónicas **7200315 - 7200255** de Lunes a Viernes de 8:00am a 12:00pm y de 2:00pm a 6:00 pm ( Atención durante días hábiles)



## Buzón de Sugerencia:

Podrán incluir sus recomendaciones en el Buzón de Sugerencias ubicado en las instalaciones de la Alcaldía de Dibulla.



# CARTA DE TRATO DIGNO

ALCALDIA DE DIBULLA



Bienvenido José Mejía Brito

Alcalde de Dibulla



