

## **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA ALCALDÍA MAYOR DE RIOHACHA**

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Alcaldía Mayor de Riohacha está comprometida a brindar un trato digno a los ciudadanos con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y fortalecer los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los clientes.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, 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**

La Alcaldía Mayor de Riohacha 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 peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, 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.
- 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.
- A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso.
- 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**

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 las 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 Alcaldía Mayor de Riohacha.
- Acatar la Constitución y las leyes.

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

## **MEDIOS DE CONTACTO**

Para que usted como ciudadano pueda ejercer su derecho la Alcaldía Mayor de Riohacha cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

### ***CANALES PARA PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS—***

En la Alcaldía Mayor de Riohacha estamos interesados en atender sus necesidades y mejorar nuestro servicio, para lograr esto hemos puesto a su disposición diferentes medios para que pueda presentar de manera respetuosa sus Consultas, Peticiones, Solicitudes, Quejas, Reclamos y Sugerencias; a continuación le enseñaremos la manera en que puede realizar estos requerimientos:

### **Telefónico:**

Mediante el servicio telefónico, el público en general puede presentar Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, realizar consultas, comunicándose a la línea 018000 95 4500 ó las siguientes líneas fijas:

- Oficinas ubicadas en el Palacio Municipal al 727 23 33.
- Oficinas de la Secretaría de Salud Municipal al 728 74 93 ó 728 94 52.
- Oficinas de la Secretaría de Educación y Cultura Municipal al 728 74 85.
- Oficinas de la Secretaría de Desarrollo Social al 728 86 26.
- Oficinas de la Secretaría de Desarrollo Económico y Turismo, al 728 59 63.
- Oficina de la Dirección de Cultura al 727 29 29.
- Oficina de Impuestos CDAT al 3174003748
- Oficinas ubicadas en Casa de Justicia al 7288629
- Oficina de Undeportes al 7291149

Para envío de comunicaciones escritas a través del Fax 727 06 06.

### **Comunicaciones escritas:**

Podrá remitir por escrito Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias con los siguientes datos:

- Los hechos, razones y causas de la reclamación, y la explicación de los derechos que considere fueron vulnerados.
- Las soluciones concretas que quiere recibir.
- Datos personales como No. de identificación, dirección, número telefónico, fax y correo electrónico.
- Y los documentos que den soporte a su reclamación si los tiene.
- Una vez radicado el requerimiento se le informará, el número de radicado y la fecha límite de respuesta.

A cualquiera de las siguientes Ventanillas de Atención:

- Ventanilla Única en el Palacio Municipal ubicada en la Calle 2 No 8 – 38, Riohacha La Guajira.
- Ventanilla Única en la Secretaría de Educación y Cultura ubicada en la Calle 7 No 7-38 (calle Ancha), Riohacha La Guajira.
- Ventanilla Única en la Secretaría de Salud Municipal ubicada en la Carrera 7 No 14 – 68, Riohacha La Guajira.
- Ventanilla Única en Casa de Justicia Ubicada en la Carrera 7<sup>a</sup> No 37 – 47 Mercado Nuevo, Riohacha La Guajira.

## Internet

- A través de la página web de la Alcaldía Mayor de Riohacha [www.riohacha-laguajira.gov.co](http://www.riohacha-laguajira.gov.co) en el vínculo de Atención al Ciudadano por las opciones Buzón, PQR, Servicios de Atención en Línea, o por medio del correo: [contactenos@riohacha-laguajira.gov.co](mailto:contactenos@riohacha-laguajira.gov.co)



## **Tiempos de respuesta en las Peticiones, Quejas y Reclamos**

Se emitirá respuesta a las peticiones, quejas y reclamos, directamente al peticionario y por escrito de acuerdo a los tiempos que maneja la Alcaldía:

- Derechos de Petición: Quince (15) días hábiles
- Peticiones de Información: Diez (10) días hábiles
- Quejas y reclamos: Diez (10) a Quince (15) días hábiles

Los días de atención de quejas y reclamos dependen del grado de complejidad del tema y por eso varían sus tiempos de atención.

Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en los plazos señalados anteriormente, se deberá informar al interesado, los avances que se han realizado y señalar la fecha en que se resolverá o dará respuesta final.

Cuando se desconozca la información sobre el destinatario, el aviso, con copia íntegra del acto administrativo, se publicará en la página electrónica y en todo caso en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días, con la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al retiro del aviso.

### **Horario de atención:**

El horario de atención para que el público en general radique sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias es:

- Contacto Telefónico: De acuerdo al horario de atención de cada oficina.
- Ventanillas: De acuerdo al horario de atención de cada oficina.
- Virtual: el portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro del horario de atención de cada oficina.

Conforme a las Resoluciones Municipal Números 1101 y 1155 de 2014 el Horario de Atención al Público es:

De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12m y de 2:00 p.m. a 6:00pm  
Los sábados de 9:00 a.m. a 12m.

En este sentido, a partir del 4 de Octubre de 2014 la Atención al Público los días Sábados en todas las oficinas de la administración municipal es en el horario señalado anteriormente, sin embargo en aquellos sábados correspondientes a los fines de semana en que haya puentes festivos, atendiendo el espíritu de la norma que rige estos asuntos, y a fin de promover e incentivar el turismo y las jornadas de esparcimiento familiar, No habrá Labores en ninguna de las Oficinas de la Alcaldía.

Los recursos, peticiones, quejas, reclamos y actuaciones jurídicas recibidos el día sábado se entenderá que su término empieza a correr el día hábil siguiente a su recibido.

## **MAYOR INFORMACION**

Si además desea conocer mayor Información de nuestra entidad, de requisitos para acceder a trámites y servicios, de noticias, de oferta de bienes y/o servicios, de convocatorias, de listados de beneficiarios, de normatividad, y demás, podrán utilizar además de los canales descritos anteriormente, las siguientes redes sociales así

**Twitter:** @Rafa\_ceballos y @Alcaldiarcha

**Instagram:** Rafa\_ceballos y Alcaldiarcha

**Facebook:** Rafael Ceballos y Alcaldia de Riohacha