

CARTA DE TRATO DIGNO

Estimados Ciudadanos (as):

La Administración Municipal de Sabaneta trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, con la aspiración y el sueño de hacer de Sabaneta el mejor Municipio de Colombia, buscando mantener y elevar el desempeño integral y fiscal como referentes de la acción transformadora.

Nuestro compromiso es prestar un servicio conforme a los principios de debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad y transparencia.

LO INVITAMOS A CONOCER SUS DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información actualizada y orientación sobre los requisitos vigentes que exija la Ley, haciendo uso de los diferentes canales de atención de los que dispone la Administración Municipal de Sabaneta.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la Ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o 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. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene el derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

CONOZCA SUS DEBERES

1. Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
2. Actuar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de presentar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
4. Ser respetuoso con los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de Atención al Ciudadano y en los casos que se requiera permitir atención preferente a los ciudadanos que lo requieran (si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política).
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
7. Abstenerse de ofrecer dadas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.
8. Acatar la Constitución y las Leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Sabaneta. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.



ATENCIÓN PRESENCIAL: Se realiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en la Carrera 45 N°68 Sur 55, Palacio de Justicia, municipio de Sabaneta, Código Postal: 055450.

ATENCIÓN ESCRITA: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSD) por escrito a través de la ventanilla única de radicación ubicada en la oficina de Archivo Central, Palacio Municipal, Carrera 45 N°71 Sur 24, Código Postal: 055450.



Adicionalmente, las solicitudes que sean directamente para la Secretaría de Movilidad y Tránsito, las podrán realizar en la Carrera 45 N°75 Sur 35, Código Postal: 055450.

Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de PQRSD, ubicados las diferentes secretarías y/o dependencias de la Administración Municipal de Sabaneta, donde podrán escribirnos sus solicitudes.



ATENCIÓN TELEFÓNICA: Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Sabaneta, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano (57-4) 288 24 53, (57-4) 301 01 73 ext 133 o al conmutador del Palacio Municipal (57-4) 288 00 98.

Adicionalmente, las solicitudes que se relacionen con la Secretaría de Movilidad y Tránsito llamar al número (57- 4) 288 01 94 ext 118.



ATENCIÓN VIRTUAL: El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web www.sabaneta.gov.co en el link PQRSD, también está disponible la correspondencia virtual al correo contactenos@sabaneta.gov.co.

Adicionalmente, la Administración Municipal de Sabaneta cuenta con Chat Institucional que funciona de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

