

# Carta de Trato Digno



## Estimados ciudadanos:

El Municipio de Girardota es una entidad territorial cuya misión es procurar el bienestar y calidad de vida de sus habitantes mediante la prestación eficiente de los servicios, obras y acciones que demanden sus habitantes; ordenado el territorio y promoviendo el crecimiento y el desarrollo económico sostenible.

Nuestro compromiso es prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

## 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 respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
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 de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
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. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## Deberes

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer armaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las y/o turnos asignados.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

## Canales de Atención

### 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 Administración Municipal de Girardota a través de nuestro canal telefónico (+57 ) 4 4054200, Fax: (+57 ) 4 2890804, el horario de atención al público es de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y los viernes de 7:30 a.m. a 12:30 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### Virtual:



El sitio web 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 del canal web: [www.girardota.gov.co](http://www.girardota.gov.co) en la opción "Atención al Ciudadano" o al servicio de chat ubicado en la parte inferior derecha del sitio web.

### Escrito:



Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla única ubicada en la carrera 15 # 6-35, primer piso Palacio Municipal. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en el Buzón de Sugerencias ubicado en el primer piso Palacio Municipal.

### Presencial:



Presencial: Se realiza atención presencial a través del Punto de Servicio ubicado en la carrera 15 # 6-35, primer piso Palacio Municipal, en el municipio de Girardota.

## Recuerde:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Administración Municipal de Girardota
- Los trámites y servicios de la Administración Municipal de Girardota NO requieren de INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

\*Nombre de la dependencia a la que se dirige.

\*Asunto de la petición, escrito de manera clara y concreta.

\*Descripción de las razones y/o hechos en que se apoya su solicitud.

\*Nombres y apellidos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.

\*Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.

\*Anexos que soporten su petición, revise que estos estén completos.

\*Firma del peticionario.