



ALCALDÍA
PUERTO LÓPEZ

**CARTA DE TRATO DIGNO
ALCALDÍA DE PUERTO LÓPEZ**

Código: D – 164

Versión: 01

Fecha: julio de 2021

CARTA DE TRATO DIGNO ALCALDÍA DE PUERTO LÓPEZ

La Alcaldía de Puerto López establece la interacción directa con la ciudadanía, y da a conocer los derechos y deberes del ciudadano, con el ánimo de promover un trato digno a sus grupos de valor y ciudadanía en General; trabajando para brindar un servicio de calidad con una atención eficaz y una respuesta oportuna basada en los Valores de integridad, Respeto, Honestidad, Compromiso, Diligencia y Justicia, para lo cual contamos con un Enfoque al Ciudadano para su atención

Derechos y deberes del ciudadano

Derechos:

- ✓ Recibir la debida atención mediante un trato respetuoso y amable por parte de los Servidores Públicos responsables de la atención al ciudadano dentro del horario laboral establecido por la Entidad.
- ✓ Presentar en forma personal e individual peticiones respetuosas, sean verbales, escritas o mediante cualquier otro medio idóneo. La respuesta a obtener debe ser oportuna, de fondo, veraz y concisa siempre sujeta a la petición respectiva.
- ✓ Requerir información y orientación clara y concisa sobre los procesos, procedimientos y demás acciones administrativas de la Administración Municipal, ya sea que ésta repose en los registros de los archivos de gestión o central.
- ✓ No ser discriminado por motivos de raza, color, sexo, idioma, edad, condición de discapacidad, religión, pensamiento político o cultural, origen social, posición económica.
- ✓ Tener conocimiento sobre el estado de actuaciones administrativas y conseguir copias a su cargo de las actuaciones siempre y cuando no estén reglamentadas como reserva legal según la normatividad.
- ✓ A que en el momento de realizar sus peticiones o solicitudes se identifiquen los Servidores Públicos que realizan la atención.
- ✓ A tener prioridad en la atención cuando se encuentre en condición de discapacidad, adultos mayores, mujeres en estado de embarazo o gestantes, niños, niñas o adolescentes, o en cualquier estado de indefensión o debilidad demostrada.
- ✓ A presentar cuando lo crea conveniente peticiones, quejas, reclamaciones, solicitudes, felicitaciones, sugerencias y otras formas de libre pronunciamiento, en cumplimiento de las responsabilidades y obligaciones de los Servidores Públicos de la Alcaldía de Puerto López, mediante la utilización de herramientas como correos, buzones, redes sociales, rendiciones de cuentas o en cualquier otro escenario.



Código: D – 164

Versión: 01

**CARTA DE TRATO DIGNO
ALCALDÍA DE PUERTO LÓPEZ**

Fecha: julio de 2021

- ✓ Solicitar la utilización de los servicios para las necesidades biológicas con que cuenta la Administración Municipal y demás espacios para cumplir con sus requerimientos hacia la Administración municipal.
- ✓ Presentar los recursos administrativos conforme a las leyes dentro de los términos y limitaciones de orden confidencial establecidos en la normatividad vigente.
- ✓ Solicitar al Servidor Público el no uso del celular mientras se realiza la atención al usuario.

Deberes del ciudadano

- ✓ Cumplir la Constitución Política y las leyes vigentes.
- ✓ Llevar a cabo todas sus actuaciones siempre basado en el postulado de la buena fe.
- ✓ Abstenerse de realizar maniobras que conlleven a la dilación en la actuación o atención de los Servidores Públicos en la entidad. No presentar escritos que conlleven a afirmaciones o denuncias temerarias o que sean improcedentes.
- ✓ Presentar documentación real y verdadera conforme a sus peticiones o solicitudes, ejerciendo de esta manera con responsabilidad los derechos que ampara la normatividad frente a la administración pública.
- ✓ Presentar un trato mable y respetuoso hacia los Servidores Públicos de la Alcaldía de Puerto López que realizan durante la atención.
- ✓ Presentar una actitud de cuidado frente a los elementos y espacios físicos utilizados.
- ✓ Dentro de las instalaciones de la Administración Municipal y durante la atención, no se permite el consumo de bebidas alcohólicas, fumar, consumir sustancias alucinógenas ni alteraciones de cualquier orden.

La Alcaldía de Puerto López cuenta con diferentes canales de atención al ciudadano los cuales se presentan a continuación.

Atención Telefónica

PBX: (+57) 608 645 1867 - 608 645 0336
Línea Fax: (+57) 608 645 1867
Línea Anticorrupción: (+57) 018000919748
Línea de servicio a la ciudadanía:
(+57) 608 645 1867 - 608 645 0336

Virtual - Contáctenos



**CARTA DE TRATO DIGNO
ALCALDÍA DE PUERTO LÓPEZ**

Código: D – 164

Versión: 01

Fecha: julio de 2021

La atención virtual se hace a través de la página WEB en esta página informa claramente al ciudadano sobre los diferentes temas de interés noticias, normatividad, servicios, desarrollo social, procesos, procedimientos, planes y programas que la Administración Municipal tiene para el ciudadano y que a su vez haga uso de ellos para recopilar la información que desee.

Correo electrónico: A través de la ventanilla de recepción virtual en los correos: recepcion@puertolopez-meta.gov.co y contactenos@puertolopez-meta.gov.co

Facebook

<https://www.facebook.com/search/top?q=alcalda%20municipal%20de%20puerto%20lopez>

YouTube <https://www.youtube.com/channel/UCR2RcvV9HGov6-nicFaNaug>

Presencial

DIRECTORIO DEPENDENCIAS

Nombre de la Dependencia	Dirección de la Sede	Teléfono	Fax	Email	Horario de Atención
Alcaldía	Calle 6ª N°4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext.102	(57) + 608 645 1867	alcaldia@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Contratación	Calle 6ª N° 4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext. 112	(57) + 608 645 1867	contratacion@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 pm a 5:30 pm
Secretaría de Ambiente y Desarrollo Rural	Calle 6ª N° 4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext. 118	(57) + 608 645 1867	secambiental@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Secretaría de Desarrollo Social	Calle 6ª N° 4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext.116	(57) + 608 645 1867	secdesarrollosocial@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Secretaría de Gobierno y Gestión Comunitaria	Calle 6ª N° 4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext. 103	(57) + 608 645 1867	secgobierno@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Secretaría de Hacienda y Crédito Público	Calle 6ª N° 4-40 Barrio el Centro	(57)+(8) 6451867 Ext. 105	(57)+(8) 6450662	sechacienda@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Secretaría de Infraestructura	Calle 6ª N° 4-40	(57)+ 608 645 1867 Ext. 121	(57) + 608 645 1867	secinfraestructura@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Secretaría de Salud	Calle 6ª N° 4-40 Barrio el Centro	(57)+608 645 1867 Ext. 108	(57)+608 645 1867	secsalud@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Secretaría de Planeación	Calle 6ª N° 4-40	(57)+ 608 645 1867 Ext. 120	(57) + 608 645 1867	secplaneacion@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 pm a 5:30 pm
Secretaría General	Calle 6ª N° 4-40	(57)+608 645 1867 Ext. 114	(57) + 608 645 1867	secgeneral@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 pm a 5:30 pm
Oficina Jurídica	Calle 6ª N°4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext.102	(57) + 608 645 1867	juridica@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m
Oficina Control Interno	Calle 6ª N°4-40 Barrio el Centro	(57) + 608 645 1867 Ext.102	(57) + 608 645 1867	controlinterno@puertolopez-meta.gov.co	De Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 5:30 p.m



ALCALDÍA
PUERTO LÓPEZ

**CARTA DE TRATO DIGNO
ALCALDÍA DE PUERTO LÓPEZ**

Código: D – 164

Versión: 01

Fecha: julio de 2021

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	FECHA
01	Generación del documento	julio de 2022

REVISADO POR:

APROBADO POR:

SECRETARIO GENERAL

ALCALDE