

Carta de trato digno a la ciudadanía

Respetados ciudadanos:

La Alcaldía Municipal de Fonseca, La Guajira les manifiesta su compromiso de brindarles un trato digno, reconocer sus derechos y fomentan la consolidación de los mismos, con el fin de contribuir a crear un mejor Estado, en desarrollo y aplicación de los principios constitucionales y legales de igualdad, buena fe, moralidad pública, imparcialidad, publicidad, eficacia, economía, celeridad, eficiencia, participación, responsabilidad y transparencia.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo -Ley 1437 de 2011-, nos comprometemos con ofrecerles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Para ello, les damos a conocer sus derechos y deberes, y los medios que La Alcaldía Municipal de Fonseca pone a su disposición para garantizarlos:

Derechos de los ciudadanos

En la Alcaldía Municipal de Fonseca les reconocemos los siguientes derechos:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. 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.

8. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

Deberes de los ciudadanos

En la Alcaldía Municipal de Fonseca entendemos como deberes de los ciudadanos los siguientes:

1. 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.
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes 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.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o contratistas de La Alcaldía Municipal de Fonseca.
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación de La Alcaldía Municipal de Fonseca.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

Las Dependencias de La Alcaldía Municipal de Fonseca 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.

Canales de atención

Para que usted como ciudadano pueda ejercer sus derechos, La Alcaldía Municipal de Fonseca cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y

servicios, y dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

En la sede de la Calle 12 No. 18 – 05 Barrio el Centro, Fonseca La Guajira, en el horario de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. Mesa de Servicio Chat – Mesa de Servicio: disponible en <http://fonseca-guajira.gov.co>, en el horario de atención de: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. La página web: <http://www.fonseca-guajira.gov.co/Paginas/default.aspx>. Soporte técnico: <http://www.fonseca-guajira.gov.co/Paginas/default.aspx>. Las audiencias públicas. La rendición de cuentas. Los foros y conversatorios presenciales y los foros virtuales. Mesa de servicio La atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos.

