

# Carta de Trato Digno

## Estimados Ciudadanos

La Alcaldía Municipal de Fonseca, es un ente que tiene por responsabilidad y deber ejecutar programas y proyectos que permitan el desarrollo humano, económico y social de los habitantes del Municipio, satisfaciendo sus necesidades básicas, al igual que sus aspiraciones generales como individuales en materia de realización colectiva e individual, basadas en el progreso, la prosperidad y el mejoramiento de la calidad de vida.

Fonseca es un pueblo encantador lleno de sitios naturales y lugares hermosos. Contamos con mujeres buenas y virtuosas, de hombres nobles y sanos, con muchos valores. Es muy satisfactorio para nosotros darles a conocer a ustedes la imagen de nuestro querido Municipio de Fonseca, La Guajira:

**"Construyendo Cambio Para La Paz"**

## 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 y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.fonseca-guajira.gov.co](http://www.fonseca-guajira.gov.co)
- 4 Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- 5 Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley
- 6 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión

- 7 Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- 8 Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- 9 Exigir la confidencialidad de su información.
- 10 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 11 Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
- 12 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes tener interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

## Conozca sus 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 afirmaciones temerarias o amenazantes
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 4 Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

- 5 Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 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

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

### Canal 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 Alcaldía Municipal de Fonseca a través de nuestro canal telefónico así:

Líneas fijas: **(+57) 5 775 6994 - (+57) 5 775 5813** | Fax: **(+57) 5 775 5813** | De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 12:00 m., Y DE 2:00 PM a 6:00 PM (atención durante los días hábiles).

### Canal Virtual



El portal 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:

Portal web **[www.fonseca-guajira.gov.co](http://www.fonseca-guajira.gov.co)** dando clic en el menú de "Servicio al Ciudadano"; ingrese al submenú de "Consultas, Quejas y Reclamos".

Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a **[alcaldia@fonseca-guajira.gov.co](mailto:alcaldia@fonseca-guajira.gov.co)**

### Canal Presencial



Se realiza atención presencial a través de nuestras oficinas ubicadas en la **Calle 12 No. 18-05, Barro El Centro, Fonseca, La Guajira.**

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

### Canal Escrito



Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en la calle 12 No. 18-05, Fonseca, La Guajira.

### RECUERDE:

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Alcaldía Municipal de Fonseca.
- Los trámites y servicios son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

✓ Nombre de la autoridad a la que se dirigen.

✓ Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.

✓ Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.

✓ Nombres y apellidos completos 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.

✓ Relación de documentos que acompañan su petición; revise que estos estén completos.

✓ Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).