CARTA DE TRATO DIGNO
AL CIUDADANO Y AL OPERADOR

Respetados ciudadanos:

La Alcaldía de Los Santos-Santander entidad territorial con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales; se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios se base en principios de honestidad, justicia, diligencia, compromiso, respeto y responsabilidad, garantizándole a la ciudadanía un servicio de calidad y oportunidad, promoviendo la comunicación y la trasparencia que todos los ciudadanos se merecen. **Para ello, lo invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle:**

En la Alcaldía nuestros usuarios tienen derecho a:

- Ser tratados con **respeto, igualdad e imparcialidad.**
- Presentar **peticiones** (verbales o escritas).
- Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan Funciones administrativas.
- Exigir **transparencia** en los procedimientos.
- Participar a través de nuestros **canales de comunicación**
- Recibir **información y orientación** de Forma respetuosa, sencilla, clara y accesible.
- Obtener **respuesta oportuna y eficaz** a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
- **Conocer el estado** de cualquier trámite o servicio.
- Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad
- **Recibir atención prioritaria** y en condiciones de accesibilidad cuando se trata de personas con 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.

Es Fundamental que conozcan sus deberes:

- **Cuidar, conservar y no alterar** los documentos que se le entregan.
- Informarse sobre los **procedimientos de atención** y requisitos establecidos por el Ministerio para los tramites y/o servicios.
- **Acatar** la Constitución y las leyes.
- Participar a través de sugerencias para la **mejora continua del servicio.**
- Actuar de Forma **transparente y de buena Fe.**
- Dar un **trato digno y respetuoso** a los servidores del Ministerio.
- Entregar de manera voluntaria y oportuna **información veraz** a la Administración en el marco del servicio.
- Ejercer con **responsabilidad** sus derechos.
- **Evitar** solicitudes repetidas que afecten los tiempos de los trámites y la oportunidad de respuesta de dichas solicitudes.

Canales de atención

Para Fortalecer la relación con la ciudadanía y con nuestros grupos de interés, disponemos de un equipo de trabajo integral dispuesto a colaborarle en la realización de trámites y en la recepción y gestión de sus peticiones, quejas, reclamos o denuncias a través de los **siguientes canales de atención que ponemos a su disposición.**

Para Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias:

- Dirección: Carrera 7ª No 2 – 22, Parque principal, Los Santos – Santander
- Horario de Atención: lunes a jueves de 08: 00 a.m. a 12:30 y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 08: 00 a.m. a 12:30 y de 2:00 p.m. a 5:00 pm
- Línea de servicio a la ciudadanía: (+57) 3204744631
- Correo Institucional de contacto: **contactenos@lossantos-santander.gov.co**
- Página web: https://new.siged.co/lossantosdesantander/pqrs