



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

RESPETADOS CIUDADANOS

El Concejo Municipal de Yumbo, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide “La Carta de Trato Digno al Ciudadano”, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindarles un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano; en la que se reiteran los derechos que le corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la corporación y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

A continuación, damos a conocer sus derechos y deberes y los medios que la entidad pone a su disposición para garantizarlos:

DERECHOS:

1. Ser tratado con respeto, dignidad, igualdad e imparcialidad
2. Recibir información clara y oportuna por personal competente en el ser, en el saber y en el hacer institucional.
3. Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto
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, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los servidores del Concejo Municipal de Yumbo, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
6. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad.
7. Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

Ejerciendo el Control Político conforme a la Constitución Política y a la Ley

Calle 5 No 4-40 Módulo Uno CAMY - Teléfonos: 669 37 42 - 669 50 08 Telefax: 669 93 39

www.concejoyumbo.gov.co – contacto@concejoyumbo.gov.co



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

DEBERES:

Así mismo y correlativamente a los derechos anteriormente señalados, como ciudadanos tienen a cargo los siguientes deberes, los cuales contribuyen a la buena prestación del servicio:

1. Actuar de forma transparente y de buena fe.
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 en su respuesta.
3. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos del Concejo Municipal de Yumbo.
4. Usar en forma apropiada los canales de comunicación del Concejo.
5. Acatar la Constitución y las leyes.

MECANISMOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS

El Concejo Municipal de Yumbo trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos, por eso cuenta con un equipo integral de personas dispuesto a colaborarle aclarando sus dudas relacionadas con el trámite que realiza, recibir y gestionar sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, a través de los siguientes canales de atención que ponemos a su disposición:

Locación Física Sede: Dirección: Calle 5 No. 4 – 40 Barrio Belalcázar Yumbo – Valle del Cauca

Atención Presencial: La atención presencial se brinda en el horario 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 el día Viernes de 7:30 a.m a 12:30 p.m y de 2:00 p.m a 5:00 p.m

Ventanilla Única: a través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas al personal competente para que sean resueltas.

Lunes a jueves: 8:00 am a 12:00 pm y de 2:30 pm a 5:30 pm

Viernes: 8:00 am a 12:00 pm y de 2:30 pm a 4:30 pm

Atención Telefónica: Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia del Concejo. Las líneas habilitadas son:

Teléfonos: (602) 669 3742 y **Línea Anticorrupción:** (602) 695 7115

Ejerciendo el Control Político conforme a la Constitución Política y a la Ley

Calle 5 No 4-40 Módulo Uno CAMY - Teléfonos: 669 37 42 - 669 50 08 Telefax: 669 93 39

www.concejoyumbo.gov.co – contacto@concejoyumbo.gov.co



*Concejo Municipal
de Yumbo*

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Correo Electrónico: Este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas y quejas, e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar a través de internet.

pqrs@concejoyumbo.gov.co

participacionciudadana@concejoyumbo.gov.co

contacto@concejoyumbo.gov.co

Correo Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@concejoyumbo.gov.co

Página Web: con el propósito de facilitar el acceso, uso, apropiación y fortalecimiento, por parte de la ciudadanía a información permitente, veraz, y oportuna sobre los servicios que presta la entidad, se dispone la página institucional del Concejo Municipal de Yumbo, <https://www.concejoyumbo.gov.co/>, en donde igualmente puede realizar sus Peticiones, Quejas, y Reclamos (PQRS).

Redes Sociales: A través de Facebook Live el Concejo Municipal de Yumbo trasmite en tiempo real las sesiones plenarias, los canales habilitados para compartir información de la gestión que adelanta el Concejo Municipal con su equipo de trabajo son:

Página Web <https://www.concejoyumbo.gov.co/>

Facebook <https://www.facebook.com/concejomunicipalyumbo/>

YouTube <https://www.youtube.com/channel/UC2GvoxYekenOTqGQN49Dagw>

Instagram <https://www.instagram.com/concejoyumbo/>

De esta forma se da a conocer los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.

Buzón de Sugerencias: Ubicado en la entrada principal de la entidad, en el cual pueden dejar plasmadas, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

Respetados ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por el Concejo Municipal de Yumbo, para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

Ejerciendo el Control Político conforme a la Constitución Política y a la Ley

Calle 5 No 4-40 Módulo Uno CAMY - Teléfonos: 669 37 42 - 669 50 08 Telefax: 669 93 39

www.concejoyumbo.gov.co – contacto@concejoyumbo.gov.co