

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIPG CARTA DEL TRATO DIGNO 2019	Versión: 01 Página 1 de 4

CARTA DE TRATO DIGNO

POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO MODELO INTEGRADO DE PLANEACIÓN Y
GESTIÓN

ALCALDÍA MUNICIPAL DE LIBANO TOLIMA



Que la Constitución Política en su artículo 2º establece que *“son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación (...).”*

Que el artículo 209 de la Constitución Política señala que *“la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.”*

Que el artículo 4 de la Ley 489 de 1998 dispone que *“la función administrativa del Estado busca la satisfacción de las necesidades generales de todos los*



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Libano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIPG CARTA DEL TRATO DIGNO 2019	Versión: 01 Página 2 de 4

habitantes, de conformidad con los principios, finalidades y cometidos consagrados en la Constitución Política. Los organismos, entidades y personas encargadas, de manera permanente o transitoria, del ejercicio de funciones administrativas deben ejercerlas consultando el interés general.”

La administración Municipal a cargo de nuestro Alcalde actual German Castellanos Herrera, desde su administración ha establecido con todo su equipo de trabajo, una interacción directa con el ciudadano urbano y rural, con una georeferenciación equidistante entre sus corregimientos y veredas cuyo fin es garantizar los derechos constitucionales y legales, asegurando, vigilando, gestionando que el trato al ciudadano sea con equidad, Justicia, respeto, diligente y con celeridad sirviendo al ciudadano con trato diferencial entre la población y grupos de valor, cuya atención al ciudadano se da por los siguientes canales de atención:

PRESENCIAL

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Líbano Tolima Calle 5 N° 10- 48, Palacio Municipal. Horario de atención para las dependencias de la entidad: De Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12: m y de 2:00 A 6 PM.

TELEFONICO

Teléfono: (+57) (8)256 4220 / Fax: (+57) (8) 256 4220 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. y sábados de 8 am a 11 am.

VIRTUAL

Correo electrónico: Contactenos@libano-tolima.gov.co

Página Web: <http://www.libano-tolima.gov.co/Paginas/default.aspx>



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIPG CARTA DEL TRATO DIGNO 2019	Versión: 01 Página 3 de 4

Facebook: <https://www.facebook.com/AlcaldiaLibanoTolima/posts/2357343797844004>

Escrito:

A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la calle 5 No.10-48, 2do piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada de 8:00 a.m. a 12:00 .m. y de 2 p.m. a 6 p.m.

Igualmente por el correo electrónico: Contactenos@libano-tolima.gov.co, Servicio al Ciudadano “Formule su PQRS.

Los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad para insertico al ciudadano óptimo y eficaz:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Administración Pública Municipal de Líbano Tolima.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Alcaldía Municipal del Líbano Tolima.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co

	ALCALDIA DEL LIBANO	FO-GDC-A03-13
	SECRETARIA DE PLANEACION MUNICIPAL POLITICA DE SERVICIO AL CIUDADANO - MIPG CARTA DEL TRATO DIGNO 2019	Versión: 01 Página 4 de 4

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - b) Petición de copias: 10 días hábiles
 - c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - f) Peticiones de información 10 días hábiles
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
 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 de Colombia.
 8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
 9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.



Unidos por La Paz Todos Ganamos

Edificio Palacio Municipal - Calle 5 N° 10-48 Líbano – Tolima Teléfax (098) 2564220
Email: alcaldia@libano-tolima.gov.co; www.libano-tolima.gov.co