



Carta de Trato Digno a la Ciudadanía Municipio de Malambo, Atlántico

Estimados ciudadano(a)s:

Reciban un caluroso y fraternal saludo de parte de la Administración Municipal de Malambo, Atlántico. Para nuestra entidad la transparencia, la honestidad, la inclusión y el respeto son aspectos fundamentales, por ello contamos con un equipo de trabajo competente y dispuesto a cumplir con sus deberes institucionales.

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el Municipio de Malambo expide la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la interacción de la Administración Municipal con la ciudadanía, generar confianza en nuestra entidad y **garantizar sus derechos a:**

1. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo; así como a obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los términos y condiciones legales.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos, procedimientos y condiciones del trámite y/o servicio a solicitar a través de los diferentes medios de comunicación del Municipio de Malambo.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Municipio de Malambo y a solicitar copias, salvo aquellos documentos de reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores que presten sus servicios en el Municipio de Malambo el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión.
6. Ser atendido si hubiere ingresado a las oficinas del Municipio de Malambo dentro del horario normal de atención, y a no ser discriminado por razón alguna.
7. Acceder a un nivel superior de decisión si así lo considera; a aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted esté interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.



Así mismo, es importante divulgar los **deberes de los ciudadanos**:

1. Presentar de forma oportuna y respetuosa sus peticiones, quejas y reclamos 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 las respuestas de los mismos.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones; y efectuar o soportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Proporcionar información completa, veraz y actualizada, en los casos en que la entidad lo requiera para la correcta prestación de sus servicios; y cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
4. Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por el Municipio de Malambo; sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte.
5. Hacer buen uso de las instalaciones de la Entidad y mantener el debido respeto al personal que le brinde el servicio solicitado.
6. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos o libertades han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por funcionarios públicos.
7. Acatar la Constitución y las Leyes.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Administración Municipal como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.

Medios que garantizan la efectividad de los derechos de la ciudadanía.

Para nuestra entidad es un compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias sobre presuntos actos de corrupción por parte de los funcionarios, manejos irregulares de recursos y/o sobre nuestro actuar como entidad.

Atención presencial: Para recibir orientación y presentar inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias puede acercarse a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la Carrera 17 No. 11-12, primer piso del Palacio Municipal, o en las respectivas sedes administrativas.

Únicamente para radicación de peticiones verbales.



Departamento del Atlántico
Alcaldía Municipal de Malambo
Secretaría General



Atención Telefónica: Llamando al Conmutador 57 5 3761600 puede acceder directamente al número de la extensión con la que desea comunicarse o esperar en la línea a que un funcionario le preste su atención.

Atención Virtual: www.malambo-atlantico.gov.co en link de Peticiones, Quejas y Reclamos, Contáctenos.

Correo Postal: Enviando sus solicitudes a la carrera 17 No. 11-12 en Malambo, Atlántico primer piso; dirigido al Municipio de Malambo, o las respectivas dependencias y/o Secretarías. **Único sitio para radicación de correspondencia y/o documentación en general.**

Directorio de Sedes Externas Municipio de Malambo

Secretaría de Salud

Cl 11 Carrera 13 esquina Centro de Malambo
3767460

Secretaría de Educación

Carrera 12 calle 8 esquina Centro de Malambo
3767522

Instituto de Deporte y Recreación

Carrera 23D #13-24 Villa Concorde
3763568

Secretaría de Tránsito y Transporte

Calle 10 #28-39 local 3B y 4B - Barrio el Concorde – Malambo
3767471

Horario de Atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 - 2:00 5:00 p.m.