

DECRETO No. 100-D- 054 -2014

(Junio 25)

“Por medio del cual se adopta la Carta de trato digno al usuario de la Alcaldía del municipio de San Gil - Santander”

### EL ALCALDE MUNICIPAL DE SAN GIL

**En uso de sus atribuciones Constitucionales y Legales, en especial las conferidas por el numeral 5° del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y”**

### CONSIDERANDO

Que el numeral 5° del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) establece como deber de las autoridades en la atención al público, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten: *“expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente”*.

Que la administración municipal tiene el compromiso de brindar a los usuarios un trato digno, considerado y respetuoso facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias sobre nuestro actuar como Entidad.

Que la Alcaldía Municipal de San Gil ha implementado medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, quejas y reclamos, así como el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.

Por lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE

**ARTICULO PRIMERO:** Adóptese la Carta de trato digno al usuario de la Alcaldía del municipio de San Gil - Santander.



## DERECHOS DEL USUARIO

Con el objeto de mejorar las condiciones de atención del servicio al usuario basadas en los valores de respeto y pertenencia de la Alcaldía de San Gil se establecen los siguientes derechos:

1. A conocer los derechos y deberes como usuario.
2. A recibir un trato digno, amable y con respeto con las consideraciones debidas a la dignidad de la persona humana.
3. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A que las anteriores actuaciones puedan ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
6. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Entidad, en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
7. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
8. 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.
9. A recibir una atención oportuna y con calidad.
10. A exponer argumentos y aportar documentos y otros elementos de prueba en las actuaciones administrativas en las cuales se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta al momento de decidir y a que se le informe sobre el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

## DEBERES DEL USUARIO

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a