

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE TESALIA OFICINA AREA TECNICA DEL PROGRAMA TIC	CODIGO:	
		Versión: 01	
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Fecha de Aprobación:		
	Página: 1 de 1		

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

Respetados Usuarios de los servicios de la alcaldía municipal de Tesalia:

La Alcaldía Municipal de Tesalia, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente “Carta de trato digno al Usuario”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la alcaldía municipal y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidas; así como 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.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Garantizar el debido en toda clase de actuaciones que adelante la alcaldía municipal de Tesalia.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la alcaldía municipal de Tesalia y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.

	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE TESALIA OFICINA AREA TECNICA DEL PROGRAMA TIC	CODIGO:	
		Versión: 01	
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Fecha de Aprobación:		
	Página: 2 de 2		

8. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la alcaldía municipal de Tesalia.

9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

10. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCION

La alcaldía municipal de Tesalia pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

ELECTRÓNICO

- a. Sistema de Atención al Ciudadano:** a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, hacer seguimiento a sus trámites las 24 horas del día y recibir notificaciones del estado de los mismos. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página Web www.tesalia-huila.gov.co.
- b. Correo electrónico institucional:** Este canal de comunicación virtual le permite al Usuario formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es contactenos@tesalia-huila.gov.co

TELEFONICO

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

Una Tesalia Mejor Es Posible"
 Carrera 9 No. 6-11, Telefax. 8377022, correo electrónico: tic@tesalia-huila.gov.co
 Página web: www.tesalia-huila.gov.co
 Código Postal 415001



	REPUBLICA DE COLOMBIA ALCALDIA MUNICIPAL DE TESALIA OFICINA AREA TECNICA DEL PROGRAMA TIC	CODIGO:	
		Versión: 01	
CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Fecha de Aprobación:		
	Página: 3 de 3		

Teléfono: (098) 8377022 - lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm

Sábados de 7:30 am a 1:30 pm

Fax: (098) 8377022 - lunes a viernes de 7:30 am a 6:00 pm

Sábados de 7:30 am a 1:30 pm

PRESENCIAL

La atención presencial se brinda en la Carrera 9 No. 6 - 11 Tesalia – Huila Código Postal para la República de Colombia: 111321. Unidad de Atención al Ciudadano de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm y los sábados de 7:30 am a 1:30 pm

Ventanilla de Atención Personalizada: este canal brinda información face to face sobre los principales proyectos, trámites, y servicios que presta la alcaldía municipal de Tesalia con el acompañamiento de profesionales especializados en diversos temas del municipio. Ventanillas para la Recepción de Correspondencia: a través de estas ventanillas los usuarios pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

Respetados usuarios, les invito a utilizar los diversos canales dispuestos por la alcaldía municipal de Tesalia para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.

Cordialmente,



FABIO RAMIREZ
Alcalde Municipal