



CARTA DE TRATO DIGNO

ALCALDIA DE NEIVA

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Para nuestra entidad “La alcaldía de Neiva”, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir tareas institucionales.

Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado, e igualmente, facilitarles los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad y con ello generar confianza en nuestros ciudadanos garantizando sus derechos.

DERECHOS:

- 1. A recibir un trato digno y respetuoso***
- 2. A ser escuchados en sus inquietudes***
- 3. A recibir un servicio de calidad***
- 4. A recibir información clara, veraz y precisa***
- 5. A ser atendidas sus consultas en forma oportuna***
- 6. A recibir respuesta a todas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en los plazos establecidos por la ley.***
- 7. A ser informado con sinceridad y precisión sobre la gestión realizada a su solicitud***
- 8. A que existan áreas de servicio de atención al ciudadano, adecuadas a las necesidades de la población, en cuanto a accesibilidad, señalización, espacios y recursos tecnológicos.***
- 9. A recibir atención especial y preferente, cuando se trate de personas en situación de discapacidad, mujeres gestantes, adultos mayores y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta. Para tal efecto los funcionarios de la alcaldía de Neiva atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.***





Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

DEBERES:

- 1. Acatar la constitución y las leyes.**
- 2. Obrar conforme al principio de la Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.**
- 3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes, que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.**
- 4. Elevar las peticiones con el lleno de los requisitos exigidos en la norma.**
- 5. Solicitar en forma oportuna y respetuosa documentos y/o servicios.**
- 6. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Alcaldía de Neiva.**





MEDIOS DE CONTACTO

La Alcaldía de Neiva cuenta con personas capacitadas y dispuestas a brindarle un servicio que cumpla con sus expectativas frente a los servicios y trámites de la entidad y dispone para usted de los siguientes canales de Comunicación.

CANAL	MECANISMO	UBICACION	HORARIO DE ATENCION	CARACTERISTICA
Presencial	Ventanillas de Atención al Ciudadano	Edificio Alcaldía de Neiva, Carrera 5 #9-74 1er piso- Secretaria de Hacienda.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	Brindar información de manera personalizada y realizar las actividades concernientes a cada ventanilla para la atender los requerimientos del ciudadano.
	Oficina Atención al ciudadano.	Edificio Alcaldía de Neiva 1er piso, carrera 5 No. 9-74.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	En esta dependencia los ciudadanos receptionan pqrds del personal y de los servicios que presta la Alcaldía de Neiva y además los ciudadanos solicitan información en general.
	Radicación Correspondencia	Edificio Alcaldía de Neiva 1er piso, carrera 5 No. 9-74.	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la alcaldía de Neiva.
correspondencia	Buzones de PQRSD	Buzones Instalados: Secretaria de Cultura cuarto piso, Secretaria de Gobierno tercer piso (ubicados en el Centro comercial los Comuneros). Edificio Principal Alcaldía de Neiva: 1er piso. Edificio Principal Alcaldía de Neiva: 1er piso-Secretaria de Hacienda. Oficina gestión del Riesgo: estación de Bomberos. Secretaria de Movilidad Local Mercaneiva (COEE).	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	Los buzones se encuentran ubicados estratégicamente en cada uno de los puntos y de fácil acceso al ciudadano. En cada uno de ellos se encuentran los formatos FOR AC- 01, a través de los cuales los ciudadanos registran su pqrds y los depositan en el buzón. El primer día hábil de la semana, el responsable del proceso de atención al ciudadano recoge los formatos diligenciados y los direcciona a la dependencia y/o secretaria que corresponda para que allí le den trámite en los términos de ley.





ELECTRONICOS	TELEFONICO	Línea directa atención al ciudadano	8 717882	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	Brinda información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Alcaldía del Municipio de Neiva.
		Página Web	www.alcaldianeiva.gov.co	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	En el sitio web www.alcaldianeiva.gov.co opción PQRSD pueden registrar sus consultas, quejas, reclamos y peticiones y de igual manera puede revisar el estado del trámite en que se encuentra. NOTA: El portal se encuentra activo las 24 horas del día, no obstante los requerimientos registrados por dicho medio, se gestionan dentro del horario indicado en la columna adyacente.
		Correo Electrónico	alcaldia@alcaldianeiva.gov.co	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	A la cuenta de correo electrónico mencionada, los ciudadanos, pueden registrar sus consultas, quejas, reclamos peticiones, sugerencias y denuncias.
		CHAT	www.alcaldianeiva.gov.co	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	A través de la página web www.alcaldianeiva.gov.co , sección Ciudadanos servicios de atención en línea, opción "chat", los ciudadanos recibirán orientación en tiempo real a sus consultas y solicitudes de información relacionados con el objeto misional de la Alcaldía de Neiva





Neiva
LA RAZÓN DE TODOS

— Gobierno de la ciudad —



REDES SOCIALES	FACEBOOK	Facebook.com/alcaldiadeneiva	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	A través de estos medios se divulga información de interés general relacionada con el municipio.
	TWITTER	@alcaldiadeneiva	Días hábiles de lunes a jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 p.m a 5:30 p.m. Viernes de 7:00 a.m a 11:00 a.m. y 2:00 p.m a 4:00 p.m	

CORDIAL SALUDO,

ALCALDIA DE NEIVA



Neiva
LA RAZÓN DE TODOS

— Gobierno de la ciudad —

Carrera 5 No. 9 -74 Piso 5°
PBX: (57) (8) 8713527
e-mail:dptojuridicoalcaldiadeneiva@hotmail.com
Neiva – Huila – Colombia