

**ALCALDÍA DE NEIVA**  
**CARTA DE TRATO DIGNO**  
**2016 - 2019**



**NEIVA, 2016**



## **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA 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.**



**Neiva**  
LA RAZÓN DE TODOS  
— Gobierno de la ciudad —



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**



**Neiva**  
LA RAZÓN DE TODOS  
— Gobierno de la ciudad —



## 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	HORARIO	UBICACIÓN
<b>ESCRITO</b>	Ventanilla Única	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso (Carrera 5 N° 9-74), Centro Comercial Los Comuneros 4°Piso, MercaNeiva-Secretaría de Movilidad
	Ventanilla Única Virtual	Las 24 Horas	<a href="http://www.alcaldianeiva.gov.co">www.alcaldianeiva.gov.co</a>
	Correo Electrónico		E-mail: <a href="mailto:alcaldia@alcaldianeiva.gov.co">alcaldia@alcaldianeiva.gov.co</a>
	Buzón de Sugerencias	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso (Carrera 5 N° 9-74), Centro Comercial Los Comuneros 3°Piso (Secretaría de Gobierno), Parque de la Música Jorge Villamil Cordovéz (Secretaria de Cultura) MercaNeiva-Secretaría de Movilidad
<b>PRESENCIAL</b>	Oficina de Atención Al Ciudadano	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso - Carrera 5 N°9-74
<b>TELEFÓNICO</b>	Línea Gratuita: 018000915538 PBX: 8714472	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	Edificio Alcaldía de Neiva 1° Piso - Carrera 5 N°9-75
<b>VIRTUAL</b>	Chat Institucional	Lunes a Jueves : 7:00 am - 12:00pm y 2:00pm- 5:30 pm Viernes: 7:00am-11:00 am y 2:00pm-4:00pm	<a href="http://www.alcaldianeiva.gov.co">www.alcaldianeiva.gov.co</a>

