


OK

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>DECRETO N°100-12-206-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:11.AP.GC
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 1 de 7

“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, y en cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011(código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo)

### CONSIDERANDO

Que la Constitución política de Colombia en su artículo 2, define que son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.

Que por medio del decreto N° 100-12-008-2018 de fecha enero 04 de 2018 se adoptó la carta de trato digno al usuario de la Alcaldía del municipio de San Gil – Santander. La cual requiere actualización y modificación teniendo en conformidad al numeral 5 del artículo 7 y artículo 8 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Administración Municipal con el fin de fortalecer la interacción con la ciudadanía, y el buen funcionamiento en cada una de sus dependencias, facilitara el acceso a través de los diferentes canales de comunicación.

Que la Administración Municipal ha aunado esfuerzos para disponer un grupo de trabajo idóneo y dispuesto a atender todas las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, que deseen presentar ante cualquier dependencia o autoridad de la Alcaldía Municipal, implementando medios alternativos para atención al Ciudadano.

Por lo anteriormente expuesto,

### DECRETA

**ARTÍCULO PRIMERO:** actualizar la carta de trato digno al usuario de la Alcaldía del Municipio de San Gil – Santander, la cual se describe a continuación:

### CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>DECRETO N°100-12-206-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:11.AP.GC
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 2 de 7

### DERECHOS DEL USUARIO

- A conocer los derechos y deberes como usuario.
- A recibir un trato digno, amable y con respeto con las consideraciones debidas a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
- A que las anteriores actuaciones puedan ser adelantadas o promovidas por cualquiera de los medios tecnológicos o electrónicos disponibles en la Entidad.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- 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.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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 debilidad manifiesta. tal como lo establece el artículo 13 de la Constitución Política Colombiana.
- A recibir una atención oportuna y con calidad.
- 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.
- Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.

**Nota:** El señalamiento expreso de los anteriores derechos no significa la negación o exclusión de los demás que conforme a la Constitución y la Ley sean atribuidos.

### DEBERES DEL USUARIO

De igual manera, nos resulta importante divulgar, los deberes que se deben cumplir como ciudadanos:

- Acatar la Constitución y las Leyes.
- Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 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.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.
- Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>DECRETO N°100-12-206-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:11.AP.GC
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 3 de 7

- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Verificar el documento que se le entrega.
- Seguir los procedimientos de atención establecidos por la institución para cada trámite.
- Respetar a la comunidad en general.

### **MEDIOS DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO**

La Alcaldía de San Gil pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

#### **- ATENCIÓN PRESENCIAL:**

El horario de atención al público en la administración Municipal fue establecido mediante Decreto Municipal No. 100-D-023 del 27 de Marzo de 2014 así: Horario de 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes. El anterior horario podrá ser modificado temporalmente mediante acto Administrativo para lo cual se deberá informar oportunamente al ciudadano.

**Palacio Municipal de San Gil:** Calle 12 No 9 - 51 frente al parque principal.

- Secretaria de hacienda.
- Secretaria de control urbano e infraestructura.
- Oficina de planeación.
- Secretaria de gestión social y salud.
- Subsecretaria de Salud.
- Secretaria de Gobierno.
- Secretaria Jurídica y contratación.
- Secretaria de desarrollo económico.
- Subsecretaria de desarrollo rural.
- Dirección administrativa
- Ventanilla única.
- Archivo
- Sistemas
- Almacén.

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>DECRETO N°100-12-206-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:11.AP.GC
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 4 de 7

**Secretaría de tránsito y transporte:** Centro comercial San Gil Plaza Local 402-403 -404

**Centro de convivencia:** Calle 22 No 9 – 32 San Gil Santander.

- Comisaria de familia
- Inspección de policía
- Personería municipal
- Biblioteca.
- Oficina de la mujer.

**Terminal de trasportes de San Gil:** Avenida 17 No. 32 - 15

- Oficina familias en acción
- Oficina de Sisben.
- Oficina Jóvenes en Acción

**Unidad de Atención Integral:** Carrera 10 número 20 – 31 San Gil Santander.

**- ATENCIÓN TELEFÓNICA:**

Se brinda información sobre los trámites y servicios de la Administración vía telefónica en días hábiles en horario de 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 a 6:00 p.m. de lunes a viernes, en el número 7242179.

**- INFORMACIÓN VIRTUAL:**

Página Web <http://www.sangil.gov.co>, permanente en el portal encuentra toda la información misional de la Alcaldía de San Gil, medios de interacción, noticias y boletines. Aplicativo Módulo PQRSD (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias).

Para la radicación de correspondencia y/o documentos en general esta habilitado el correo [ventanillaunica@sangil.gov.co](mailto:ventanillaunica@sangil.gov.co)

**- REDES SOCIALES:**

Como medio de difusión de mensajes y herramientas de contacto y participación con los ciudadanos a través de los canales:

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>DECRETO N°100-12-206-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:11.AP.GC
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 5 de 7

- Facebook: Alcaldia Municipal de San Gil.
- Youtube:Alcaldiasangil
- Twitter:@Alcaldiasangil
- Instagram:alcaldiasangil

- **CORREOS Y ATENCIÓN TELEFÓNICA INSTITUCIONALES:**

Los ciudadanos pueden enviar sus consultas, peticiones, sugerencias, denuncias o invitaciones y en general, cualquier requerimiento relacionado con el objeto misional del Municipio de San Gil a los correos electrónicos de cada una de las dependencias.

**ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL****DECRETO N°100-12-206-2021**  
**15/12/2021**


F:11.AP.GC

VERSIÓN: 0.0

FECHA: 03.07.18

Página: 6 de 7

SECRETARÍA / DEPENDENCIA	TELEFONO	CORREO
DESPACHO	6077242184 - 3185864426	<a href="mailto:despacho@sangil.gov.co">despacho@sangil.gov.co</a> / <a href="mailto:privada@sangil.gov.co">privada@sangil.gov.co</a>
GOBIERNO	6077244958- 3157184897	<a href="mailto:interior@sangil.gov.co">interior@sangil.gov.co</a>
COMUNICACIONES	6077242179	<a href="mailto:prensa@sangil.gov.co">prensa@sangil.gov.co</a>
CONTROL INTERNO	3173718829	<a href="mailto:controlinterno@sangil.gov.co">controlinterno@sangil.gov.co</a>
CONTROL DISCIPLINARIO	6077242179	<a href="mailto:controldisciplinario@sangil.gov.co">controldisciplinario@sangil.gov.co</a>
ADMINISTRATIVA	6077247210	<a href="mailto:administrativa@sangil.gov.co">administrativa@sangil.gov.co</a>
JURIDICA	3166914438	<a href="mailto:juridica@sangil.gov.co">juridica@sangil.gov.co</a>
ALMACEN	6077243232	<a href="mailto:almacen@sangil.gov.co">almacen@sangil.gov.co</a>
GESTIÓN SOCIAL	3167418046	<a href="mailto:gestion-social@sangil.gov.co">gestion-social@sangil.gov.co</a>
DESARROLLO ECONOMICO	6077242388	<a href="mailto:desarrolloeconomico@sangil.gov.co">desarrolloeconomico@sangil.gov.co</a>
ARCHIVO	6077242179	<a href="mailto:archivo@sangil.gov.co">archivo@sangil.gov.co</a>
CONTROL URB. E INFRA	6077243537	<a href="mailto:controlurbano-inf@sangil.gov.co">controlurbano-inf@sangil.gov.co</a>
SALUD	6077237849	<a href="mailto:salud@sangil.gov.co">salud@sangil.gov.co</a>
HACIENDA	6077243597	<a href="mailto:hacienda@sangil.gov.co">hacienda@sangil.gov.co</a>
SISTEMAS	6077241532	<a href="mailto:sistemas@sangil.gov.co">sistemas@sangil.gov.co</a>
CENTRO DE CONVIVENCIA	6077236129	<a href="mailto:convivencia@sangil.gov.co">convivencia@sangil.gov.co</a>
PERSONERIA	6077244613 / 3182406683	<a href="mailto:personeria@sangil.gov.co">personeria@sangil.gov.co</a>
INSPECCIÓN	6077237479	<a href="mailto:inspeccion@sangil.gov.co">inspeccion@sangil.gov.co</a>
COMISARÍA DE FAMILIA	6077236129	<a href="mailto:comisaria@sangil.gov.co">comisaria@sangil.gov.co</a>
SISBEN	6077237800	<a href="mailto:sisben@sangil.gov.co">sisben@sangil.gov.co</a>
FAMILIAS EN ACCIÓN	6077237726	<a href="mailto:familias-en-accion@sangil.gov.co">familias-en-accion@sangil.gov.co</a>
TRANSITO	6077241371/607 7231372	<a href="mailto:transito@sangil.gov.co">transito@sangil.gov.co</a>
INDER	6077238771	<a href="mailto:inder@sangil.gov.co">inder@sangil.gov.co</a>
CASA DE LA CULTURA	6077244617	<a href="mailto:turismo@sangil.gov.co">turismo@sangil.gov.co</a>

	<b>ALCALDIA MUNICIPAL DE SAN GIL</b>  <b>DECRETO N°100-12-206-2021</b> <b>15/12/2021</b>	F:11.AP.GC
		VERSIÓN: 0.0
		FECHA: 03.07.18
		Página: 7 de 7

**ARTICULO SEGUNDO:** Publíquese y hágase visible la presente carta de trato digno al usuario en cartelera y en la página Web de la Alcaldía Municipal de San Gil.

**ARTICULO TERCERO:** El presente decreto rige a partir de su fecha de expedición, y deroga todas las actuaciones que le sean contrarias en especial el decreto N° 100-12-008-2018 de fecha enero 04 de 2018.

### COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en San Gil, a los quince (15) días del mes de diciembre del 2021.



**HERMES ORTÍZ RODRÍGUEZ**

Alcalde Municipal



Proyecto LEIBY NAYIBE SILVA PAEZ

Profesional Universitario – Ventanilla Única



VoBo JHOJAN FERNANDO SÁNCHEZ ARAQUE

Secretario Jurídico y Contratación