



**SECRETARIA DE GOBIERNO Y GENERAL  
DIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  
NIT. 890702027-0**



## **Carta de trato digno a la ciudadanía Alcaldía Municipal de El Espinal Tolima**

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Un saludo cordial para ustedes los ciudadanos(as) que son la razón de ser de nuestra Entidad.

Para La Alcaldía Municipal de El Espinal Tolima el compromiso, la lealtad, la honestidad, el servicio y la transparencia son lo más importante; por ello conformamos un equipo idóneo, competente y dispuesto a servirle tal como lo señala la Constitución Política de Colombia.

Todos nuestros esfuerzos están dirigidos a satisfacer sus necesidades y garantizar su bienestar individual y colectivo, a facilitar que los ciudadanos cumplan con sus deberes y que les sean reconocidos sus derechos, contribuyendo así a elevar su calidad de vida.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

### **Derechos:**

La Alcaldía Municipal de El Espinal está comprometida en reconocer sus derechos y generar confianza al garantizar su derecho:

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado.
3. A presentar consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo.
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
7. A 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



**SECRETARIA DE GOBIERNO Y GENERAL  
DIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  
NIT. 890702027-0**



indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

8. A presentar los recursos conforme a la Constitución Política de Colombia y de lo Código Contencioso Administrativo.

9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

10. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

**Deberes:**

En virtud a lo establecido en el Artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos:

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en la actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas. 2. 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.

3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.

4. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.

5. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la Alcaldía Municipal de El Espinal.

6. Acatar la Constitución y las leyes.

Las dependencias La Alcaldía Municipal de El Espinal trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, peticiones, quejas, reclamos y denuncias siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.

Medios o canales disponibles para los ciudadanos:

Los canales habilitados por La Alcaldía Municipal de El Espinal para que toda persona natural y/o jurídica pueda interponer consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, son los siguientes:



**SECRETARIA DE GOBIERNO Y GENERAL  
DIRECCION DE GESTION DOCUMENTAL  
NIT. 890702027-0**



**Atención Presencial:**

\* Para recibir orientación y asesoría especializada, puede acercarse a las instalaciones La Alcaldía Municipal de El Espinal de lunes a viernes a jueves de 8:00 a 12 M y de 2:00 a 6:00  
Viernes de 7:30 a 12:30 y de 2:00 a 5.00 PM.  
ubicada en la Carrera 6ª No. 8-07, en el primer piso, en el Municipio de El Espinal Tolima.

**Puntos de atención al ciudadano:** recepción de comunicaciones oficiales ubicada en las instalaciones **La Alcaldía Municipal de El Espinal**, Carrera 6ª No. 8-07.

**Centro de convivencia Barrio Villa Paz Mz E y F 2 etapa y Corregimiento de chical** carrera 5 con calle 5 esquina B/Centro. En el horario de lunes a jueves de 8:00 a 12 M y de 2:00 a 6:00 Viernes de 7:30 a 12:30 y de 2:00 a 5.00 PM.

**Atención Virtual:**

Para formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, ingrese a la página web de la entidad: <http://www.elespinal-tolima.gov.co> contactenos@elespinal-tolima.gov.co y haga clic en el enlace <http://www.elespinal-tolima.gov.co/peticiones-quejas-reclamos> o escriba al correo electrónico: contactenos@elespinal-tolima.gov.co

Atención Telefónica:

Puede comunicarse con la línea 038- 2390314 El Espinal Tolima.

Cordial saludo,

Alcaldía Municipal de El Espinal Tolima