

Carta de Trato Digno

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN
MUNICIPIO DE DUITAMA

Estimados Ciudadanos

En la Secretaría de Educación de Duitama trabajamos por mantener e incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios, brindando un trato amable, respetuoso, confiable y oportuno en la atención a sus consultas, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites a través de los diferentes canales de comunicación con los que cuenta la entidad.

Le invitamos a conocer sus Derechos y Deberes:

DERECHOS DE LAS PERSONAS

Presentar peticiones verbalmente, o por escrito, o por otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado. Puede ingresar a nuestro Sistema de Atención al Ciudadano en www.semduitama.gov.co

Conocer, salvo reserva legal, el estado de cualquier trámite y obtener copias pagadas por su cuenta, de los respectivos documentos.

Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos, según la Constitución y las leyes.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.

Ser tratado con respeto y consideración.

DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES LEY 1437

Recibir atención especial si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general personas en estado de indefensión, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos de la Secretaría de Educación.

A formular alegaciones y aportar documentos o pruebas en cualquier actuación administrativa de su interés.

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN
MUNICIPIO DE DUITAMA

DEBERES DE LAS PERSONAS

Acatar la Constitución y las leyes.

Actuar conforme al principio de buena fe, dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.

Respetar al servidor que le atiende, el turno y las instalaciones de la entidad.

DEBERES DE LAS PERSONAS

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Conocer los requisitos del trámite o servicio solicitado y hacer entrega de toda la documentación requerida.

SECRETARÍA DE
EDUCACIÓN
MUNICIPIO DE DUITAMA

CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL:



*Se orienta al ciudadano que se acerca a la Secretaría de Educación de Duitama, ubicada en la Calle 15 Carrera 15 esquina piso 6, según el macroproceso **E. Atención al Ciudadano**, brindando la información pertinente según su consulta, con personal capacitado para resolver peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y trámites. El horario de atención presencial es de 8am a 12m y 2pm a 6pm.*

CANAL ESCRITO:

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación en la oficina de atención al ciudadano de la Secretaría de Educación de Duitama ubicada en la Calle 15 Carrera 15 esquina piso 6.

Al ingresar el ciudadano es orientado, según la guía de trámites, sobre la documentación que debe radicar de manera personal con la funcionaria.

CANAL VIRTUAL:

A través de nuestra página Web www.semduitama.gov.co la ciudadanía encuentra la información correspondiente a la Secretaría de Educación de Duitama y puede verificar la documentación a radicar en la **GUÍA DE TRÁMITES**. El canal para radicación vía Web se encuentra ingresando al link de **SAC Sistema de Atención al Ciudadano VERSIÓN 2** donde el ciudadano puede registrarse o si ya se encuentra registrado, ingresar con su usuario y contraseña, para ingresar su PQR's (Preguntas, Quejas, Reclamos) desde su casa u oficina a la hora que desee, sin necesidad de trasladarse hasta la entidad territorial. (Solo en casos específicos el ciudadano debe radicar o notificarse de manera presencial... ver guía de trámites).



CANAL TELEFÓNICO:

Los ciudadanos pueden acceder a información y orientación sobre trámites y servicios de la Secretaría de Educación de Duitama a través de las líneas 7605237 y 7621952, extensiones 101 y 106, de lunes a viernes de 8am a 12m y 2pm a 5pm.

Recuerde:

La Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, indica en su artículo 16:

Artículo 16. Contenido de las peticiones. Toda petición deberá contener, por lo menos:

- 1. La designación de la autoridad a la que se dirige.*
- 2. Los nombres y apellidos completos del solicitante y de su representante y o apoderado, si es el caso, con indicación de su documento de identidad y de la dirección donde recibirá correspondencia. El peticionario podrá agregar el número de fax o la dirección electrónica. Si el peticionario es una persona privada que deba estar inscrita en el registro mercantil, estará obligada a indicar su dirección electrónica.*
- 3. El objeto de la petición.*
- 4. Las razones en las que fundamenta su petición.*
- 5. La relación de los documentos que desee presentar para iniciar el trámite.*
- 6. La firma del peticionario cuando fuere el caso.*