



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT 819003297-5



**CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA  
MUNICIPIO DE ZONA BANANERA, MAGDALENA**

Estimados ciudadano(a)s:

Reciban un caluroso y fraternal saludo de parte de la Administración Municipal de Zona Bananera, Magdalena. Para nuestra entidad la transparencia, la honestidad, la inclusión y el respeto son aspectos fundamentales, por ello contamos con un equipo de trabajo competente y dispuesto a cumplir con sus deberes institucionales.

En cumplimiento con lo establecido en la Ley 1437 de 2011 “Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, el Municipio de Zona Bananera expide la Carta de Trato Digno al Ciudadano, con el propósito de fortalecer la interacción de la Administración Municipal con la ciudadanía, generar confianza en nuestra entidad y garantizar sus derechos a:

1. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo; así como a obtener respuesta oportuna y eficaz dentro de los términos y condiciones legales.
2. Obtener información y orientación sobre los requisitos, procedimientos y condiciones del trámite y/o servicio a solicitar a través de los diferentes medios de comunicación del Municipio de Zona Bananera.
3. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Municipio de Zona Bananera y a solicitar copias, salvo aquellos documentos de reserva legal.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores que presten sus servicios en el Municipio de Zona Bananera el cumplimiento de sus responsabilidades.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, menores de edad, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión.

**“UNIDOS SOMOS MÁS LIDERANDO EL PROGRESO 2020 - 2023”**

PRADO SEVILLA, CASA 9 SEDE ADMINISTRATIVA

[www.zonabananera-magdalena.gov.co](http://www.zonabananera-magdalena.gov.co)

[alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT 819003297-5



6. Ser atendido si hubiere ingresado a las oficinas del Municipio de Zona Bananera dentro del horario normal de atención, y a no ser discriminado por razón alguna.
7. Acceder a un nivel superior de decisión si así lo considera; a aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted esté interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

Así mismo, es importante divulgar los **deberes de los ciudadanos**:

1. Presentar de forma oportuna y respetuosa sus peticiones, quejas y reclamos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de las respuestas de los mismos.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones; y efectuar o soportar a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Proporcionar información completa, veraz y actualizada, en los casos en que la entidad lo requiera para la correcta prestación de sus servicios; y cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
4. Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por el Municipio de Zona Bananera; sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte.
5. Hacer buen uso de las instalaciones de la Entidad y mantener el debido respeto al personal que le brinde el servicio solicitado.
6. Abstenerse de ofrecer dádivas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos o libertades han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por funcionarios públicos.
7. Acatar la Constitución y las Leyes. Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Administración Municipal como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.

**“UNIDOS SOMOS MÁS LIDERANDO EL PROGRESO 2020 - 2023”**

PRADO SEVILLA, CASA 9 SEDE ADMINISTRATIVA

[www.zonabananera-magdalena.gov.co](http://www.zonabananera-magdalena.gov.co)

[alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co)



REPUBLICA DE COLOMBIA  
DEPARTAMENTO DEL MAGDALENA  
ALCALDIA MUNICIPAL ZONA BANANERA  
DESPACHO DEL ALCALDE  
NIT 819003297-5



**Medios que garantizan la efectividad de los derechos de la ciudadanía.**

**Presencial:** Prado Sevilla, Casa 9. Único sitio para radicación de correspondencia y/o documentos en general.

**Telefónica:** A través de la línea Celular 3226751733

**Página Web:** <http://www.zonabananera-magdalena.gov.co> en los enlaces: Atención a la Ciudadanía y Servicios a la Ciudadanía a través de las oposiciones PQRD, Servicios de Atención en línea y Escríbale al alcalde.

**Correo electrónico:** [contactenos@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:contactenos@zonabananera-magdalena.gov.co)

**Correo electrónico:** [alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co)

**Correo electrónico:** [notificaciones@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:notificaciones@zonabananera-magdalena.gov.co)


**Redes sociales:**

**Facebook:** <https://www.facebook.com/AlcaldiaZB/>

**Instagram:** Alcaldía de Zona Bananera

**Twitter:** @zonabananera1

Cordialmente,



**EFRAÍN ORTEGA PAREJO**  
Alcalde de Zona Bananera

**“UNIDOS SOMOS MÁS LIDERANDO EL PROGRESO 2020 - 2023”**

PRADO SEVILLA, CASA 9 SEDE ADMINISTRATIVA

[www.zonabananera-magdalena.gov.co](http://www.zonabananera-magdalena.gov.co)

[alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co](mailto:alcaldia@zonabananera-magdalena.gov.co)