



Concejo Municipal
de Coveñas

CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS
DEPARTAMENTO DE SUCRE

CARTA AL TRATO DIGNO AL USUARIO
VIGENCIA 2025

JAVIER SEGUNDO NUÑEZ
PRESIDENTE

MARZO 2025

CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS, SUCRE

NIT: 823.004.035-1 · Carrera 25 N° 9 - 79 Guayabal - Coveñas · Código Postal 706050

www.concejodecovenas.gov.co · concejo@concejodecovenas.gov.co





Concejo Municipal
de Coveñas

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

**JAVIER SEGUNDO NUÑEZ
PRESIDENTE**

**LUIS EDUARDO
OLASCUAGA CUELLO
PRIMER
VICEPRESIDENTE**

**SORAIDA MARQUEZ
LOPEZ
SEGUNDO
VICEPRESIDENTE**

**KELLY JOHANA MENA OROZCO
SECRETARIA GENERAL**

CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS, SUCRE

NIT: 823.004.035-1 · Carrera 25 N° 9 - 79 Guayabal - Coveñas · Código Postal 706050

www.concejodecovenas.gov.co · concejo@concejodecovenas.gov.co





Concejo Municipal
de Coveñas

CONCEJALES DE COVEÑAS

**DARWIN CHICA TIRADO
JAVIER JOSE DÍAZ BLANCO
SADDAM ALBERTO FERIA MERCADO
ERIS RAFAEL HERNANDEZ JULIO
MARIA PATRICIA MENDOZA VEGA
JAVIER SEGUNDO NUÑEZ RINCO
LUIS EDUARDO OLASCOAGA CUELLO
PEDRO ELIECER REVUELTAS AGUIRRE
MARTA ISABEL RIOS REVUELTA
SORAIDA MARQUEZ LOPEZ
KEBIN ANDRES ZUBIRIA PEROZA**

CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS, SUCRE

NIT: 823.004.035-1 · Carrera 25 N° 9 - 79 Guayabal - Coveñas · Código Postal 706050

www.concejodecovenas.gov.co · concejo@concejodecovenas.gov.co





CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

El Concejo Municipal de Coveñas – Sucre, es una corporación pública elegida por medio de votación popular, con el fin de estudiar y aprobar los proyectos y programas presentados por el Alcalde Municipal, ejercer control político a las diferentes dependencias y entidades adscritas a la administración central y, garantizar la participación ciudadana en la toma de decisiones, con el fin de garantizar el cumplimiento de las metas planteadas en el plan de desarrollo y contribuir con el mejoramiento de la calidad de vida de la población.

De esta manera, manifestamos nuestro compromiso en prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna. Como consecuencia de lo anterior, lo invitamos a conocer sus derechos y los canales a los que puede acceder para los temas relacionados con la Corporación.

DERECHOS DEL CIUDADANO

1. A que se respeten sus derechos humanos y libertades fundamentales.
2. A ser tratado con respeto y dignidad.
3. A recibir atención sin discriminación.
4. A ser informados sobre trámites y servicios que presta el Concejo Municipal de Coveñas.
5. A exigir confidencialidad de su información.
6. A presentar peticiones, quejas, reclamos y/o sugerencias sobre la calidad de la atención y servicios recibidos.
7. A participar en las sesiones y reuniones de control social.
8. A conocer el estado de una PQRS, a menos que exista reserva legal, conforme los términos señalados en la Constitución y la Ley, obteniendo copias cuando lo requiera, generando el pago de las mismas.
9. A obtener respuesta clara, veraz y oportuna, conforme los términos de ley.
10. A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS, SUCRE

NIT: 823.004.035-1 · Carrera 25 N° 9 - 79 Guayabal - Coveñas · Código Postal 706050

www.concejodecovenas.gov.co · concejo@concejodecovenas.gov.co





11. A cualquier otro derecho, que le reconozca la Constitución y las leyes.
12. Contar con diferentes canales para presentar PQRS: presencial, virtual y telefónico.
13. Obtener información actualizada sobre trámites, servicios y normatividad.

DEBERES DEL CIUDADANO

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Acatar el reglamento y protocolos de acceso a la Entidad.
3. Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende.
4. Cumplir con las normas, requisitos y procedimientos para el uso y disfrute
5. Cuidar las instalaciones y el mobiliario proporcionado para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Respetar las filas y/o turnos asignados en el punto de servicio al ciudadano.
7. Conforme al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos, para garantizar el trámite efectivo y eficiente de los servicios prestados por el Concejo de Coveñas.
8. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
9. Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio.
10. Ejercer con responsabilidad sus derechos.



Concejo Municipal
de Coveñas

DEBERES DEL CONCEJO MUNICIPAL

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Respetar los derechos humanos y libertades
- Tratar con respeto, dignidad y sin discriminación alguna
- Informar sobre los productos y servicios prestados
- Recibir solicitudes, preguntas, quejas, reclamos y sugerencias
- Brindar asistencia técnica especializada y orientar en el uso de los productos y servicios.

TERMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRSD)

Dentro de los derechos de los ciudadanos también encontramos los términos para que la administración de respuesta a las solicitudes de los usuarios, así: Toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.

Excepcionalmente:

- Petición de Consulta: Treinta (30) días hábiles.
- Peticiones de información diez (10) días hábiles.

CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS, SUCRE

NIT: 823.004.035-1 · Carrera 25 N° 9 - 79 Guayabal - Coveñas · Código Postal 706050
www.concejodecovenas.gov.co · concejo@concejodecovenas.gov.co





INFORMACIÓN REQUERIDA PARA PRESENTAR LAS PQRS ANTE EL CONCEJO MUNICIPAL DE COVEÑAS

Las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias) se pueden presentar a través de los diferentes canales de atención adoptados por el Concejo Municipal de Coveñas, Sucre.

1. Nombre de la autoridad a la que se dirige.
2. Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
3. Datos de contacto como correo electrónico, dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia, recibir notificaciones o citaciones por correo electrónico si el peticionario lo aprueba.
4. Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.
5. Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.

CANALES DE ATENCION

A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención, para que presente sus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias.

1. CANAL VIRTUAL:

A través de este canal puede enviar sus inquietudes a través del correo electrónico www.concejodecovenas.gov.co

2. CANAL PRESENCIAL:

Los puntos presenciales a los cuales puede acudir con el fin de recibir toda la información que necesita sobre el Concejo Municipal de Coveñas son: Sede Principal: Cl. 9B No. 25 - 79 de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

3. CANAL ESCRITO:

Para radicar un documento, usted puede acercarse a la sede principal del Concejo Municipal de Coveñas, ubicada en la Cl. 9B No. 25 - 79 de lunes a viernes de 8:00 a.m. - 4:00 p.m.