



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
**SECRETARIA DE PARTICIPACION
COMUNITARIA**

CT.1159.52.22.000.22.000
VERSION .01
27 /11/2016
Página 1 de 4

CARTA DEL TRATO DIGNO



Respetada ciudadanía:

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, así como mejorar la interacción de la Alcaldía Municipal y la ciudadanía, consolidar la confianza de la misma en los servidores públicos, mejorar su satisfacción respecto de los servicios prestados e incrementar el nivel de compromiso con el ciudadano con sus obligaciones, a continuación, se presenta la Carta de Trato Digno, la cual contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención dispuestos por la Secretaría de Participación Comunitaria de la Alcaldía de Palmira Valle.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

1. Acceder a cualquier servicio público a que tengan derecho, recibiendo una atención digna, respetuosa, ágil, oportuna y adecuada, a su vez, obtener información veraz y actualizada sobre localización, horarios de atención y servicios prestados por la Secretaría de Participación Comunitaria.
2. 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 de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. A formular alegaciones y aportar elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
**SECRETARIA DE PARTICIPACION
COMUNITARIA**

CT.1159.52.22.000.22.000
VERSION .01
27 /11/2016
Página 2 de 4

5. Recibir oficialmente las disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la administración.
6. Disponer de los canales previstos por la Secretaría de Participacion Comunitaria para presentar peticiones de los ciudadanos en cualquiera de sus modalidades y sin necesidad de apoderado, obteniendo respuesta dentro de los términos establecidos para el efecto.
7. Conocer los funcionarios de atención al ciudadano como voceros de la ciudadanía para la protección de sus derechos.
8. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS:

1. Dar un trato respetuoso y conforme a principios éticos al personal responsable de la atención y prestación de servicios en los puntos de atención dispuestos por la Secretaría de participación Comunitaria.
2. Mantener un comportamiento adecuado en los puntos de atención, respetando las filas, los turnos y demás mobiliario proporcionado para su servicio y bienestar.
3. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes, entre otras conductas.
4. Cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos en las normas vigentes o por cada entidad para acceder a los servicios o para adelantar trámites y solicitudes.
5. Adoptar las seguridades necesarias para proteger o mantener la confiabilidad de la información que le suministra o le solicite la entidad con relación a las condiciones del servicio.
6. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad





Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
**SECRETARIA DE PARTICIPACION
COMUNITARIA**

CT.1159.52.22.000.22.000
VERSION .01
27 /11/2016
Página 3 de 4

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal instala a disposición de todos los ciudadanos los siguientes canales para su atención:

REDES SOCIALES AL SERVICIO AL CIUDADANO



- Encuétrenos vía Twitter como @palmiraalcaldia, en Facebook [http://www.facebook.com/-alcaldia de Palmira](http://www.facebook.com/-alcaldia-de-Palmira), #coninversionsocialconstruimos paz, en Instagram como [alcaldiadepalmiraoficial](https://www.instagram.com/alcaldiadepalmiraoficial/), YouTube: /user/alcaldiapalmira.
- Redes sociales: a través de Facebook, Twitter, You Tube e Instagram, la Alcaldía se conecta con la comunidad virtual en tiempo real.
- Sistema de Atención al Ciudadano: a través de estos medios los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Disponible en el menú Atención al Ciudadano de la página Web <http://www.palmira.gov.co/atencion-al-ciudadano/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias>
- Correo electrónico institucional: Este canal de comunicación virtual le permite al Ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es atencionalpublico@palmira.gov.co
- Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Alcalde Municipal con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la Entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos.
- Buzones de sugerencias: Ubicados en las principales dependencias de la administración municipal, en los cuales pueden dejar plasmadas su Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

LÍNEA TELEFONICA



de este canal se puede obtener información Y respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la Alcaldía. Las líneas habilitadas son: PBX: +57 (2) 2709671 y 195, que se atiende de cualquier operador: Lunes a Jueves de 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. viernes 7:30 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
**SECRETARIA DE PARTICIPACION
COMUNITARIA**

CT.1159.52.22.000.22.000
VERSION .01
27 /11/2016
Página 4 de 4



PRESENCIAL

Oficina de atención al ciudadano: La atención presencial se brinda en la Calle 30 No. 29-39 – CAMP Código Postal para la República de Colombia: 763533 de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

BUZÓN DE SUGRENCIAS



Buzón de sugerencias. Este canal de comunicación tiene como objetivo recoger las quejas, peticiones, reclamos y Sugerencias de los / las ciudadanos /os, permitiendo la mejora continua de la Administración Municipal.

VENTANILLA ÚNICA



A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

DEBERES DEL CIUDADANO EN EL USO DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

1. Cumplir con la Constitución Política y leyes, Vigentes Artículo 7 numerales 1,2,3,5,6,7,8,9,10,11 de la Ley 1437 de 2011
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer amaciones temerarias o amenazantes. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto.



Alcaldía Municipal
de Palmira
Nit.: 891.380.007-3

REPÚBLICA DE COLOMBIA
DEPARTAMENTO DEL VALLE DEL CAUCA
ALCALDÍA MUNICIPAL DE PALMIRA
**SECRETARIA DE PARTICIPACION
COMUNITARIA**

CT.1159.52.22.000.22.000
VERSION .01
27 /11/2016
Página 5 de 4

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: EDILMA MADROÑERO BASTIDAS	Nombre: CARMEN ELIZA APARICIO TAKEGAMI	Nombre: CARMEN ELIZA APARICIO TAKEGAMI
Cargo: <u>Profesional universitario</u>	Cargo: <u>Secretaria de despacho</u>	Cargo: <u>Secretaria de Despacho</u>
Fecha: <u>24/09/2019</u>	Fecha: <u>24/09/2019</u>	Fecha: <u>24/09/2019</u>
Firma: 	Firma: 	Firma: 