



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

# Carta de trato digno a los ciudadanos

El gobierno abierto es nuestra filosofía, por ello, enfocamos nuestras acciones en un relacionamiento constante, multidireccional, colaborativo y transparente. Los ciudadanos y ciudadanas son el eje de la gestión pública, y es por eso que, todos los esfuerzos de la Alcaldía de Palmira están dirigidos a dar respuesta a sus necesidades garantizando el bienestar individual y colectivo de la comunidad.

Por lo anterior, y con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, mejorar la interacción de la Alcaldía Municipal con la ciudadanía, consolidar la confianza de la misma en los servidores públicos y mejorar su satisfacción respecto de los servicios prestados, presentamos la 'Carta de trato digno al usuario', la cual contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención dispuestos por la Alcaldía Municipal para fortalecer la transparencia hacia los usuarios.



# Derechos de los ciudadanos

1. Acceder a cualquier servicio público al cual tengan derecho y ser tratado con el respeto y la consideración debida, sin afectar la dignidad humana, recibiendo una atención respetuosa, ágil, oportuna y adecuada.
2. Conocer de forma oportuna la localización, horarios de atención y servicios prestados a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Administración Municipal.
3. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, 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.
4. Acceder a los canales formales provistos por la Administración Municipal para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo, y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado, obteniendo respuesta dentro de los términos establecidos por la Ley.
5. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier solicitud o trámite.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, en los plazos establecidos para tal efecto.
7. Formular reclamaciones, alegaciones y aportar elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de su interés; a que los mismos 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. Recibir oficialmente disculpas de la autoridad, en caso de presentarse errores cometidos por la Administración Municipal.
9. 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.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

# Deberes de los ciudadanos

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, entregar de manera voluntaria información y documentación veraz, a los funcionarios encargados de dar cumplimiento al ciclo de servicio del ciudadano.
3. Dar un trato respetuoso y digno conforme a los principios éticos, a los servidores públicos, autoridades y a todo el personal responsable de la atención y prestación de servicios en los puntos dispuestos por la Administración Municipal.
4. Mantener un comportamiento adecuado en los puntos de atención, respetando los tiempos de espera determinados, cuidando el espacio y el mobiliario proporcionado para su servicio y bienestar.
5. Solicitar, en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios y cumplir con los requerimientos o procedimientos establecidos para acceder a ellos, adelantar trámites y solicitudes ante la Alcaldía Municipal según corresponda.
6. Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y demás datos personales, además, mantener actualizada la información de contacto.
7. 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.
8. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la gestión de su trámite o servicio solicitado.
9. Sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que haya detectado, hacerlo en forma fundamentada.
10. Ejercer con responsabilidad sus derechos.

# Canales de atención

Los canales de atención son los medios, espacios o escenarios a través de los cuales la ciudadanía interactúa con las entidades de la Administración Pública Municipal para realizar trámites y servicios, solicitar información, orientación o asistencia relacionada con el hacer de la entidad y del Estado. La Administración Municipal de Palmira tiene a disposición de la ciudadanía los siguientes canales de atención:

## Canal Presencial:

### \* Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC

Es un espacio físico destinado únicamente para la atención presencial y personalizada de los ciudadanos, quienes requieren asesoría o gestión por parte de un funcionario sobre un tema, trámite o servicio en específico. Este espacio está ubicado en el primer piso del edificio del CAMP, cuenta con una estructura física confortable, con su respectiva sala de espera, turnero electrónico y más de 25 funcionarios capacitados para prestar un buen servicio integral de calidad.

DIRECCIÓN	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS
Calle 30 # 29-39 Edificio CAMP, primer piso	Lunes a viernes	8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.
<b><u>SERVICIOS DISPONIBLES EN EL CIAC</u></b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atención al ciudadano</li> <li>• Ventanilla única (Radicación y seguimiento de PQRSFD)</li> <li>• Programas sociales (Colombia Mayor, Renta Ciudadana, Devolución de IVA, Renta Joven)</li> <li>• Población en situación de discapacidad</li> <li>• Población migrante venezolana y población refugiada</li> <li>• Infraestructura, Renovación Urbana y Vivienda</li> <li>• Servicios y trámites de Planeación</li> <li>• Certificado de residencia y otros servicios de la Secretaría de Gobierno</li> <li>• Emprendimiento, empleabilidad y competitividad</li> </ul>		



### **\* Buzón de sugerencias**

Es una herramienta de recepción de sugerencias y felicitaciones, en el que el ciudadano puede depositar directamente y a través de un formato, su percepción. Los buzones están distribuidos en los diferentes pisos del CAMP, antes de ingresar a las dependencias, en los puntos de atención a la ciudadanía y en el CIAC.

### **Canal Telefónico:**

Este canal permite resolver dudas e inquietudes vía telefónica y a través de un contacto directo con los funcionarios de la Administración. A través de este medio, se resuelven solicitudes e inquietudes referente a respuestas de PQRSFD, radicadas en ventanilla única, u otras inquietudes relacionadas con las diferentes dependencias.

CONTACTO	DÍAS DE ATENCIÓN	HORARIOS
(602) 8912312	Lunes a viernes	8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

### **Canal Virtual:**

#### **\* Página WEB**

Espacio virtual a través del cual, el ciudadano puede navegar y consultar información de utilidad.

URL	SERVICIOS
<a href="http://www.palmira.gov.co">www.palmira.gov.co</a>	• Descripción de Secretarías, Direcciones y Oficinas
	• Transparencia: Repositorio de documentos públicos
	• Formatos y requisitos para algunos trámites
	• Formulario para radicación y seguimiento de PQRSFD
	• Encuesta de percepción y satisfacción
	• Directorio
	• Noticias e informativos de la Administración



SC-CER419783



Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

### \* Correo electrónico

Recurso virtual destinado para que los ciudadanos eviten desplazamientos, costos asociados al mismo y de una manera directa y desde el lugar que lo deseen, dirijan sus requerimientos a través del correo.

CORREO	SERVICIOS
<a href="mailto:atencionalciudadano@palmira.gov.co">atencionalciudadano@palmira.gov.co</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Consultas y/o solicitudes de información</li></ul>
<a href="mailto:ventanillaunica@palmira.gov.co">ventanillaunica@palmira.gov.co</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Radicación de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias (PQRSFD)</li></ul>
<a href="mailto:notificaciones.judiciales@palmira.gov.co">notificaciones.judiciales@palmira.gov.co</a>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Para notificaciones judiciales</li></ul>

### \* Chat Bot

Recurso virtual para la atención al ciudadano, disponible para orientación, permite obtener respuestas a sus consultas en cualquier momento, incluso fuera del horario laboral.

CHAT BOT	JORNADA DE ATENCIÓN	ENLACE
Ingresar al portal <a href="http://www.palmira.gov.co">www.palmira.gov.co</a> opción “ <b>Palmira te escucha</b> ” o escribe al Whastapp de la línea telefónica (602) 8912312	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	

### \* Redes sociales

Medios de difusión masivos, donde encuentra información, convocatorias, campañas y otras noticias actualizadas. Existen las redes generales de la Alcaldía Municipal y de algunas dependencias.

REDES SOCIALES		
 @Alcaldía de Palmira	 @AlcaldíaPalmira	 @AlcaldíaPalmira





## PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Dependencia	Ubicación	Referencia
Centro Integral de Atención al Ciudadano - CIAC	Calle 30 # 29 - 39 Esquina CAMP	
Secretaría de Educación	Carrera 32 # 46 - 10 Barrio Estonia	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PISO 1: Secretaría de Integración Social</li> <li>• PISO 2: Secretaría de Infraestructura</li> <li>• PISO 3: Secretaría de Participación Comunitaria</li> <li>• PISO 4: Dirección Gestión del Medio Ambiente</li> <li>• PISO 4: Dirección Gestión del Riesgos de Desastres</li> </ul>	Carrera 31 # 28 - 55 Barrio Centro	
Secretaría de Tránsito y Transporte	Carrera 35 # 42 - 291 Barrio Santa Teresita	
Secretaría de Salud	Carrera 27 # 29 - 32 Barrio Centro	
Secretaría de Cultura y Turismo	Carrera 33A # 29 - 25 Antigua Estación del Ferrocarril	
Casa de Justicia Palmira Oficina norte del Sisbén Inspección Urbana de Policía	Calle 57 # 44 - 02 Barrio Caimitos	



Alcaldía de Palmira

Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

## PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

<b>Comisaría de Familia Central</b>	Carrera 23 # 28A - 15 Barrio Nuevo	
<b>Comisaría de Familia seccional Fiscalía</b>	Carrera 28 # 27 - 68 Edificio Fiscalía Piso 3	
<b>Comisaría de Familia seccional Rozo</b>	Calle 10 # 11-05 Corregimiento de Rozo	
<b>Comisaría de Familia Móvil – Casa de la Mujer Empoderada</b>	Calle 55 # 29A - 47 Barrio Mirriñao	
<b>Oficina de Víctimas – Personería Municipal</b>	Carrera 24 # 21 - 20 Barrio Sembrador	
<b>OFICINAS DEL CAMP</b> PISO 1: Secretaría de Hacienda PISO 2: Subsecretaría de Cobro Coactivo Concejo Municipal PISO 3: Secretaría de Planeación PISO 4: Secretaría de Gobierno Dirección de Tecnología de la Información TIC PISO 5: Dirección de Comunicaciones Secretaría Agropecuaria y Desarrollo Rural PISO 6: Secretaría de Desarrollo Institucional PISO 7: Secretaría Jurídica PISO 8: Despacho Alcalde PISO 9: Oficina de Protocolo Salón Libertadores	Calle 30 # 29 - 39 Esquina	



SC-CER419783





Alcaldía de Palmira  
Nit.: 891.380.007-3

República de Colombia  
Departamento del Valle del Cauca  
Alcaldía Municipal de Palmira  
**SECRETARÍA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA**

## PUNTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Secretaría de Seguridad y Convivencia  
Oficina de Control Interno  
Dirección de Control Interno Disciplinario

Calle 28 # 31-30  
Barrio Centro  
Antigua sede Cámara  
de Comercio



Los trámites y servicios de la **Alcaldía de Palmira** son **gratuitos** y **no** requieren de **intermediarios.**



SC-CER419783