

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL <b>"JUNTOS CONSTRUIMOS EL          CAMBIO"</b> Despacho del Alcalde	COMUNICACIONES		CÓDIGO: PC-PA-003-F03  VERSIÓN: 0
--	----------------	---	--

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetadas ciudadanas y ciudadanos

Como Administración Municipal continuamos con la obra más importante de nuestra gestión, acercarnos a ustedes para tejer, entre nosotros, lazos inquebrantables de confianza. Por esta razón tenemos como pilar fundamental en nuestra idea de transformación social, el relacionamiento respetuoso, cortés, equitativo, justo, defensor de la diversidad y la vida y siempre guiados por la dignidad. Nuestro equipo de colaboradores está altamente calificado para brindar desde sus funciones cumplimiento a esta premisa y dispuesto desde lo humano a poner en práctica todos nuestros valores institucionales, mismos que tienen alcances sociales.

En cumplimiento del art 5 de la ley 1437 de 2011 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo", el Municipio de San Pedro de los Milagros hace llegar a las comunidades la Carta de Trato Digno a la ciudadanía, con el objetivo de fortalecer los puentes de confianza y armonía entre la institucionalidad con las personas, la naturaleza y los seres sintientes. Juntos construimos el cambio cuando hacemos lo justo para garantizar el goce pleno de todos sus derechos, para efectos de esta carta relacionamos los siguientes:

### Derechos de los ciudadanos

1. 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 San Pedro de los Milagros el cumplimiento de sus responsabilidades..
2. 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.
3. 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 San Pedro de los Milagros
4. Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos del Municipio de San Pedro de los Milagros y a solicitar copias, salvo aquellos documentos de reserva legal.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL <b>"JUNTOS CONSTRUIMOS EL          CAMBIO"</b> Despacho del Alcalde	COMUNICACIONES		CÓDIGO: PC-PA-003-F03  VERSIÓN: 0
--	----------------	---	--

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.
6. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente peticiones, quejas, reclamos o solicitudes de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial las cuales tendrán prioridad en el turno.
7. Ser atendido si hubiere ingresado a las oficinas del Municipio de San Pedro de los Milagros dentro del horario normal de atención, y a no ser discriminado por razón alguna.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. 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.
11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las Leyes.

#### **Deberes de los ciudadanos:**

1. Cumplir con la Constitución Política y las leyes
2. 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.
3. 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.
4. 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.
5. Colaborar con el cumplimiento de los procedimientos y requerimientos establecidos en las normas vigentes o por el Municipio de San Pedro de los Milagros; sugerir mejoras al proceso de servicio y dar a conocer las falencias que detecte.
6. Hacer buen uso de las instalaciones de la Entidad y mantener el debido respeto al personal que le brinde el servicio solicitado.
7. 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.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL <b>"JUNTOS CONSTRUIMOS EL          CAMBIO"</b> Despacho del Alcalde	COMUNICACIONES		CÓDIGO: PC-PA-003-F03  VERSIÓN: 0
--	----------------	---	--

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la Administración Municipal como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular.

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

Para nuestra entidad es un compromiso brindarles un trato con amor, dignidad, considerado y respetuoso, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias sobre presuntos actos de corrupción por parte de los funcionarios, manejos irregulares de recursos y/o sobre nuestro actuar como entidad.

**Atención presencial:** Para recibir orientación y presentar inquietudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias puede acercarse a la Oficina Asesora de Control Interno tención al Ciudadano ubicada en la Carrera 49ª N°49-36 segundo piso del Palacio Municipal, o en las respectivas dependencias Administrativas, Únicamente para radicación de peticiones verbales en horario de Atención al público: Lunes a viernes de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. y de 1:30 p.m. a 5:30 p.m.

**Atención Telefónica:** Llamando al Conmutador (4)868-7039 puede acceder directamente al número de la extensión con la que desea comunicarse o esperar en la línea a que un funcionario le preste su atención.

**Atención Virtual:** [www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co](http://www.sanpedrodelosmilagros-antioquia.gov.co) en la pestaña de Ciudadanos en el link de Peticiones, Quejas y Reclamos, y Denuncias.

**Correo Postal:** Enviando sus solicitudes a la Carrera 49ª N°49-36 en San Pedro de los Milagros, Antioquia, primer piso; dirigido a la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros, o las respectivas dependencias y/o Secretarías.

**Único sitio para radicación de correspondencia y/o documentación en general.**

### **RECUERDE:**

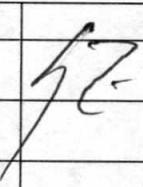
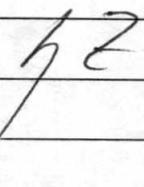
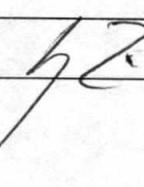
- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier medio aprobado por la Alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros.
- Los trámites y servicios de la alcaldía Municipal de San Pedro de los Milagros NO REQUIEREN INTERMEDIARIOS.
- Su derecho de petición debe contar con la siguiente información.

ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL <b>"JUNTOS CONSTRUIMOS EL CAMBIO"</b> Despacho del Alcalde	COMUNICACIONES		CÓDIGO: PC-PA-003-F03  VERSIÓN: 0
---	----------------	---	--

- Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
- Escribir el objeto de su petición de manera clara y concreta.
- Describir las razones en que se apoya su petición.
- Nombre y apellidos completos y documento de identidad del solicitante.
- Dirección y Numero de teléfono del solicitante

En la Administración "Juntos Construimos el Cambio" Como ciudadanos o ciudadanas, tienen ustedes derecho a conocer la información sobre la Administración Municipal, participar, opinar o debatir sobre los programas, proyectos, políticas, planes presupuesto, contratos, acciones e información de nuestra Entidad.

  
 GUSTAVO LEON ZAPATA BARRIENTOS  
 Alcalde Municipal

	NOMBRE Y CARGO	FIRMA	FECHA
<b>Elaboró</b>	Esp. Gustavo Leon zapata B Alcalde Municipal		15-Mar-2023
<b>Revisó</b>	Esp. Gustavo Leon zapata B Alcalde Municipal		15-Mar-2023
<b>Aprobó</b>	Esp. Gustavo Leon zapata B Alcalde Municipal		15-Mar-2023

Nº TDR 100-17-21