

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

PERSONERÍA MUNICIPAL DE ARMENIA, QUINDÍO

ESTIMADOS CIUDADANOS

La Personería del Municipio de Armenia, como representante del Ministerio Público, está comprometido con la defensa y promoción efectiva de los derechos de las personas para lo cual cuenta con un capital intelectual altamente calificado para atender con respeto a todos los ciudadanos que acuden en busca de orientación, ayuda y resolver ciertas inquietudes.

Los derechos del usuario deben ser protegidos en su integridad, razón por la cual es nuestro compromiso prestar un servicio, eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, de conformidad con las disposiciones establecidas en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), y es por ello que expide la Carta del Trato Digno al Usuario de la Personería de Armenia, en la cual damos a conocer sus derechos y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

I. DERECHOS DE LOS USUARIOS.

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.
2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.

7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

II. DEBERES DE LOS USUARIOS

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

III. CANALES DE COMUNICACIÓN

Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar.

1. CANAL TELEFÓNICO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia del Personería del Municipio de Armenia a través de nuestro canal telefónico así:

Teléfono fijo: (6) 7 41 34 74 – 7 44 32 83

2. CANAL PRESENCIAL

La Personería del Municipio de Armenia, posee su punto de Atención al ciudadano y al público en General, en la carrera 14 No. 21-14 en la ciudad de Armenia. Adicionalmente, a través de estos canales el ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite, con una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Horario de Atención al público: Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00m y de 2:00 p.m. a 6:00pm.

3. CANAL VIRTUAL

El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del canal web:

Portal web: web www.personeriarmenia.gov.co

Correos electrónicos comunicaciones@personeriarmenia.gov.co
info@personeriarmenia.gov.co

Recuerde que siempre estamos al servicio de la comunidad,



JULIANA VICTORIA RIOS QUINTERO

Personera Municipal de Armenia, Departamento del Quindío

