

# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Creo en  
**POPAYÁN**

Señores:

Ciudadanos y usuarios de servicios de la Alcaldía Municipal de Popayán

Cordial y atento saludo

Estimados ciudadanos y usuarios de los servicios de la Alcaldía Municipal de Popayán, la Administración "CREO EN POPAYÁN", a través de sus servidores públicos y colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente "Carta de trato digno al Usuario", en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios que se prestan en la Alcaldía Municipal de Popayán y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos. En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, fortaleciendo la interacción entre la administración y la ciudadanía, comprometiéndose a brindar un trato equitativo, respetuoso, diligente y sin distinción alguna.

## DERECHOS DEL CIUDADANO:

De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011



1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como 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.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Lorem ipsum



Creo en  
**POPAYÁN**

## DERECHOS DEL CIUDADANO:

De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011



4. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante la alcaldía municipal de Popayán.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la alcaldía municipal de Popayán sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
8. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la alcaldía municipal de Popayán.
9. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
10. Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna completa, veraz y actualizada acerca de los trámites y servicios de la entidad.
11. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
12. Los niños, niñas y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
13. Exigir la confidencialidad de su información.
14. 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.
15. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Creo en  
**POPAYÁN**

## DEBERES DEL CIUDADANO:

De conformidad con el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011



La administración municipal de Popayán comunica los deberes de los usuarios que solicitan los servicios en la entidad:

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. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Mantener actualizada su información de contacto.
7. Proporcionar información completa para la correcta prestación del servicio requerido.
8. Cuidar, conservar y no alterar los documentos o información a la que tiene acceso.



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Alcaldía de Popayán

Creo en  
**POPAYÁN**

## DEBERES DE LAS AUTORIDADES EN LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

De conformidad con el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011



1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, durante el horario laboral establecido en la entidad distribuidos en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario laboral establecido de atención en la entidad.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen vía medios electrónicos disponibles por la entidad.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO





Creo en  
**POPAYÁN**

## CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES POR LA ALCALDÍA DE POPAYÁN





### 1. Presencial:

-  Edificio CAM en la Carrera 6 # 4 -21, primer piso - patio uno. Código Postal 190001.
-  8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

Ventanilla de Atención al ciudadano SAC: Ubicada en el primer piso, del primer patio del edificio el CAM. Brinda información sobre los principales proyectos, trámites, y servicios que presta la Alcaldía Municipal de Popayán.

Ventanilla para la Recepción de Correspondencia: A través de estas ventanillas los usuarios pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias verbalmente o por escrito, las cuales son remitidas a las unidades administrativas competentes para que sean resueltas. Ubicada en el primer piso, del primer patio del edificio el CAM.

Ventanilla para la Recepción de Correspondencia Secretaria de educación: Ubicado en primer piso, del quinto patio del edificio el CAM.

-  Ventanilla para la Recepción de Correspondencia Secretaria de Tránsito y Transporte Ubicado en la carrera 2 con calle 25 norte, salida al Huila, vía Pomona. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
-  Ventanilla para la Recepción de Correspondencia Secretaria DAFE: Ubicado en la Casona del Rincón Payanés. De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.







# CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO





Creo en  
**POPAYÁN**

## CANALES DE ATENCIÓN DISPONIBLES POR LA ALCALDÍA DE POPAYÁN


### 2. Virtuales:

-  [www.popayan.gov.co](http://www.popayan.gov.co)
-  24 horas y los 7 días de la semana (Sin embargo su consulta y/o petición, se tramita dentro de los días y horarios hábiles).
-  Correos institucionales: [atencionalciudadano@popayan.gov.co](mailto:atencionalciudadano@popayan.gov.co) y [pqr@popayan.gov.co](mailto:pqr@popayan.gov.co) donde puede enviar sus inquietudes.
-  Chat institucional: activo los días lunes, miércoles y viernes en el horario de 9:00am a 11:00 a.m. y de 3:00 p.m. a 5:00 p.m.

### 3. Telefónico:

-  3214965013 - Fijo (2) 8243075 de lunes a viernes
-  8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:30 p.m.

### 4. Buzón de sugerencias:

-  Se encuentran ubicados al interior de las instalaciones del CAM, los cuales están dispuestos para que usted pueda realizar sus recomendaciones.

