



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

ALCALDIA DE ARMENIA
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-003

Fecha: 16/06/2015

Versión: 001

Página 1 de 5

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

Reciban un cordial saludo de la Administración Municipal de Armenia.

Para la entidad los valores Institucionales de responsabilidad, transparencia, compromiso, respeto, tolerancia y justicia, representan los pilares sobre los cuales se enmarca su actuar administrativo.

Por lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, ***nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, e igualmente, facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro proceder como Entidad.***

Para lo cual expide la presente carta de trato digno al Ciudadano, con el fin de establecer una interacción entre la entidad y el usuario, conocer sus derechos y deberes y los medios que la Alcaldía Municipal de Armenia coloca a su disposición para garantizarlos:

Derechos:

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.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

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



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

ALCALDIA DE ARMENIA
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-003

Fecha: 16/06/2015

Versión: 001

Página 2 de 5

particulares que cumplan funciones administrativas.

8. 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.

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.

Los medios que la **Alcaldía de Armenia** pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos son los siguientes:

Atención presencial, Centro Administrativo Municipal CAM, Carrera 17 No. 16-00. Armenia Q.

Único sitio para la recepción de documentos en el Área de Servicio y Atención al Ciudadano, de Lunes a Viernes, en horario de 8:00 a.m. a 12:00 m y de 2:00 a 6:00 p.m.

Atención telefónica, a través del conmutador: 7417100

Fax 7410869 - 7446352

Atención virtual de lunes a viernes, en horario de 9:00 a.m. A 11:00 a.m y de 3:00 a 4:00 p.m, www.armenia.gov.co, link atención virtual.

Twitter: @AlcaldiaArmenia

Facebook: AlcaldíaArmenia

Atención telefónica y personal en sus centros de trabajo, así:



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

ALCALDIA DE ARMENIA
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-003

Fecha: 16/06/2015

Versión: 001

Página 3 de 5

Centro de Trabajo	Dirección	Teléfono	Horario	
			Mañana	Tarde
Secretaría de Tránsito y Transporte	Centro Cultural y Metropolitano la Estación	7411413 7442548	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 5:00 p.m. Sábados de 8:00 a.m. a 12 m.	
Secretaria de Salud Zoonosis	Barrio arenales vieja entrada al parque la secreta	celular 3147551540	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 pm jornada continua.	
Oficina Familias en Acción	Carrera 17 No 12 Edificio Franciscano. Piso 2,	7467788 7469044	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.	
Oficina Red Unidos	Carrera 17 No 12 Edificio Franciscano. Piso 2	7469044	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.	
Secretaria Social sede servicios exequiales	Carrera. 19 N 44-60 local 1	7473033	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.	
Secretaria de Desarrollo Social Ludoteca	Antigua Estación del Ferrocarril Y Carrera 19 entre calle 47 y 48 esquina	7373713 7373722	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.	
Secretaria de Desarrollo Social Casa de la Juventud	Barrio siete de agosto frente a la MZ 25	N/A	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.	
Secretaria de Desarrollo Social Unidad de Atención y orientación a población desplazada	Barrio Miraflores Cra 19 a # 37-20	7373438	Lunes a viernes jornada continua de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.	
Secretaria de Desarrollo Social Casa de la mujer	Cra 19 entre calle 47 y 48 esquina	7373713 7373722	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.	
Secretaria de	Cra. 19 Calle 26	7417100 ext. 313	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m	



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

ALCALDIA DE ARMENIA
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano

Código: M-DF-PSC-003

Fecha: 16/06/2015

Versión: 001

Página 4 de 5

Desarrollo Económico Centro de Empleo	Antigua Estación del Ferrocarril		y 2:00 a 5:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspecciones Segunda y Tercera Municipales de Policía.	Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09.	7385524 7385594.	De lunes a viernes de 8: 00 am a 4:00 pm jornada continua
Secretaria de Gobierno comisaria primera de familia	Plaza Minorista Calle 22 N° 27 -37	7403005	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno comisaria segunda de familia	Carrera 17 N° 14 - 20 Segundo Piso edificio CASE	7467324	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno comisaria tercera de familia	Casa de Justicia - Barrio Cañas Gordas Mz 11 Casa 09.	7302020	De lunes a viernes de 8: 00 am a 4:00 pm jornada continua
Secretaria de Gobierno Inspección Décima Municipal de Policía	Calle 15 N° 17 -24 Primer Piso Edificio CASE Cra 17 14-20 Tel. 7451254	7451254	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m. Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspección cuarta	Edificio CASE Cra 17 14-20	7452849	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspección sexta	Central minorista	7388403	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspección séptima	Cra 17 14-20	7385557	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspección novena	Cra 17 14 - 20	7385512	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspección vereda murillo	Reten de murillo	7479477	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

ALCALDIA DE ARMENIA
Departamento Administrativo de Fortalecimiento Institucional
Proceso Servicio y Atención al Ciudadano



Código: M-DF-PSC-003

Fecha: 16/06/2015

Versión: 001

Página 5 de 5

Secretaria de Gobierno Inspección pantanillo	de pantanillo reten de policía Montenegro	7390453	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Inspección Caimo	de Corregimiento del Caimo	7484646	Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m y 2:00 a 6:00 p.m.
Secretaria de Gobierno Cuerpo Oficial de Bomberos - Estación Central	Cra 19 calle 2da Norte	7454150	Disponibilidad permanente
Secretaria de Gobierno Cuerpo Oficial de Bomberos - Estación Sinaí	Calle 30 No. 43-21	7379640	Disponibilidad permanente

Elaborado por: COMITÉ OPERATIVO CALIDAD-MECI	Revisado por:  Luz Adriana Hernández Salazar Profesional Universitario Líder de Proceso	Aprobado por:  Luz Amparo Jiménez Villarraga Gerente de Proceso
--	---	--