**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 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](http://www.armenia.gov.co), link atención virtual.

Twitter: @AlcaldiaArmenia

Facebook: AlcaldíaArmenia

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Centro de Trabajo** | **Dirección** | **Teléfono** | **Horario** | |
| **Mañana** | **Tarde** |
| Secretaría de Tránsito y Transporte | Centro Cultural 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 centro 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 Desarrollo 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 contínua 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 Desarrollo Económico Centro de Empleo | Cra. 19 Calle 26 Antigua Estación del Ferrocarril | 7417100 ext. 313 | Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m 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 noven a | 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. | |
| Secretaria de Gobierno Inspección pantanillo | 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 el Caimo | 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 |