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, poner a su disposición 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, darle a 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: verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo, y sin necesidad de apoderado, así como para 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 legalmente para el efecto.

5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a su dignidad como ser humano.

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 éstas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente, salvo aquellas actuaciones que tenga reserva legal.

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 16 # 15–28. 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 pm a 6:00 p.m.

Atención chat virtual de lunes a viernes, en horario de 8:00 a.m. A 12:00 am y de 2:00 pm a 5:00 pm, www.armenia.gov.co, link atención virtual.

X: https://twitter.com/AlcaldiaArmenia
Facebook: https://www.facebook.com/alcaldiaarmenia
Instagram: https://www.instagram.com/alcaldiadearmenia/