



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

El Municipio de Caldas Antioquia, en cumplimiento de lo que disponen el artículo 95 de la Constitución Política de Colombia de 1991 y los artículos 5 y 6 de la Ley 1437 de 2011 - Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - expide la **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**, con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, comprometiéndose a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

**Presencial:** En nuestras oficinas ubicadas en la carrera 51 No 127 sur -41, con horario de atención de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

**Telefónico:** A través del PBX 3788500 opción 116, con horario de atención de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

### Virtual

**Chat:** Ingresando a nuestro portal [www.caldasantioquia.gov.co](http://www.caldasantioquia.gov.co), opción “Chat y asesoría en línea”, con horario de atención de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

### Redes sociales

Facebook: Alcaldía de Caldas.

Twitter: @CaldasAlcaldia.

Instagram: @alcadiadecaldas

**Escrito:** A través de la ventanilla de recepción de documentos ubicada en la carrera 51 No 127 sur -41, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por



Caldas, nuestro  
Propósito

actos de corrupción en horario de atención de lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:30 a.m. a 12:00 p.m. y de 01:30 p.m. a 5:00 p.m.

Correo electrónico: [contáctenos@caldasantioquia.gov.co](mailto:contáctenos@caldasantioquia.gov.co)

**Página web:** Diligenciando el “Formulario de PQRS” disponible en nuestro portal [www.caldasantioquia.gov.co](http://www.caldasantioquia.gov.co), en el enlace: Peticiones, quejas y reclamos. Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestro portal [www.caldasantioquia.gov.co](http://www.caldasantioquia.gov.co).

A continuación, se relacionan los deberes y derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

#### DE LOS DEBERES Y OBLIGACIONES

La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional, todos ellos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades, a saber:

1. Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.
2. Obrar conforme el principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
3. Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacionales.
4. Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica.
5. Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
6. Propender al logro y mantenimiento de la paz.
7. Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia.



Caldas, nuestro  
Propósito

8. Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
9. Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.

#### **DERECHOS DE LAS PERSONAS ANTE LAS AUTORIDADES**

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
  - a. Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
  - b. Petición de copias: 10 días hábiles
  - c. Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
  - d. Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
  - e. Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
  - f. Peticiones de información 10 días hábiles
6. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
7. 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 de Colombia.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.



**Caldas, nuestro  
Propósito**

9. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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.



Administración  
Municipal

Caldas, nuestro  
Propósito