

CARTA DE TRATO DIGNO

Queridos ciudadanos(as):

La Alcaldía de Caldas se compromete a actuar con integridad y transparencia, esforzándose por ofrecer una gestión efectiva y eficiente que contribuya al desarrollo y bienestar de nuestro municipio. Nuestro objetivo es garantizar que los servicios que brindamos se ajusten a los principios de debido proceso, equidad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad y claridad.

Te recordamos los derechos que tienes como ciudadano en el marco de la interacción con nuestra administración:

1. Ser tratado con respeto y dignidad en todo momento.
2. Presentar tus solicitudes o peticiones, ya sea de forma verbal, escrita o a través de otros medios, sin necesidad de intermediarios.
3. Recibir información actualizada y asesoría sobre los requisitos legales vigentes mediante los canales de atención que dispone la Alcaldía de Caldas.
4. Acceder al estado de tus trámites o gestiones, salvo que exista alguna restricción legal.
5. Obtener respuestas dentro de los tiempos establecidos por la Ley a tus solicitudes.
6. Contar con atención prioritaria si te encuentras en una situación de discapacidad, eres un niño, niña, adolescente, mujer embarazada, adulto mayor o si te hayas en condiciones de vulnerabilidad, tal como lo establece el artículo 13 de la Constitución.
7. Exigir que los servidores públicos y los particulares que desempeñan funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
8. Aportar documentos y pruebas en cualquier procedimiento administrativo que te involucre, con el derecho a ser informado sobre la decisión correspondiente.

Obligaciones de los Ciudadanos:

1. Cumplir con la Constitución y las leyes colombianas.
2. Actuar de buena fe, evitando conductas como la presentación de documentos falsos, declaraciones engañosas o el uso de tácticas dilatorias.
3. Ejercer tus derechos con responsabilidad, evitando la presentación repetida de solicitudes improcedentes.
4. Mantener una actitud respetuosa hacia los servidores públicos.
5. Respetar el turno asignado en los puntos de atención y permitir el acceso prioritario a quienes lo necesiten.

CARTA DE TRATO DIGNO

6. Cuidar las instalaciones y los elementos puestos a disposición para la atención ciudadana.
7. Abstenerse de ofrecer sobornos a los funcionarios públicos y denunciar cualquier violación de tus derechos o acciones ilegales que conozcas.

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Caldas. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias por corrupción (PQRSD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

Canales de Atención Habilitados:

- **Atención Presencial y preferencial:** Puedes dirigirte al área de Atención al Ciudadano ubicada en el CAM Centro Administrativo Municipal Carrera 49 No. 129 Sur 50 primer piso código postal 055450, horario de lunes a jueves 07:00 am -12:00 pm- 01:00 pm – 05:00 pm y los viernes 07:00 am -12:00 pm – 01:00 pm – 04:00 pm.
- **Atención Escrita:** Puedes dirigirte al área de Archivo Central en la Ventanilla Única de Radicación Dirección: CAM Centro Administrativo Municipal Carrera 49 No. 129 Sur 50 primer piso, código postal 055450, horario de lunes a jueves 07:00 am -12:00 pm- 01:00 pm – 05:00 pm y los viernes 07:00 am -12:00 pm – 01:00 pm – 04:00 pm.
- **Buzones de PQRSD:** ubicados en el ingreso principal de la recepción del CAM Centro Administrativo Municipal de Caldas ubicado en la carrera 49 No. 129 Sur 50 primer piso en y en el edificio de la Biblioteca Francisco José de Caldas ubicado carrera 49 No. 131 sur 27 , en donde podrán escribir sus solicitudes. Horario de lunes a jueves 07:00 am -12:00 pm- 01:00 pm – 05:00 pm y los viernes 07:00 am -12:00 pm – 01:00 pm – 04:00 pm.
- **Atención Virtual:** utiliza nuestra página web <http://pqrs.caldasantioquia.gov.co/caldas.gov.co> o envía un correo a contactenos@caldas.gov.co para hacer tus solicitudes.