



Estimados ciudadanos:

Un saludo especial de la Alcaldía de Manizales.

Hoy nuestra entidad está apostando por una **Administración eficiente y participativa**, fortaleciendo procedimientos que proyecten confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de recursos a todo nivel.

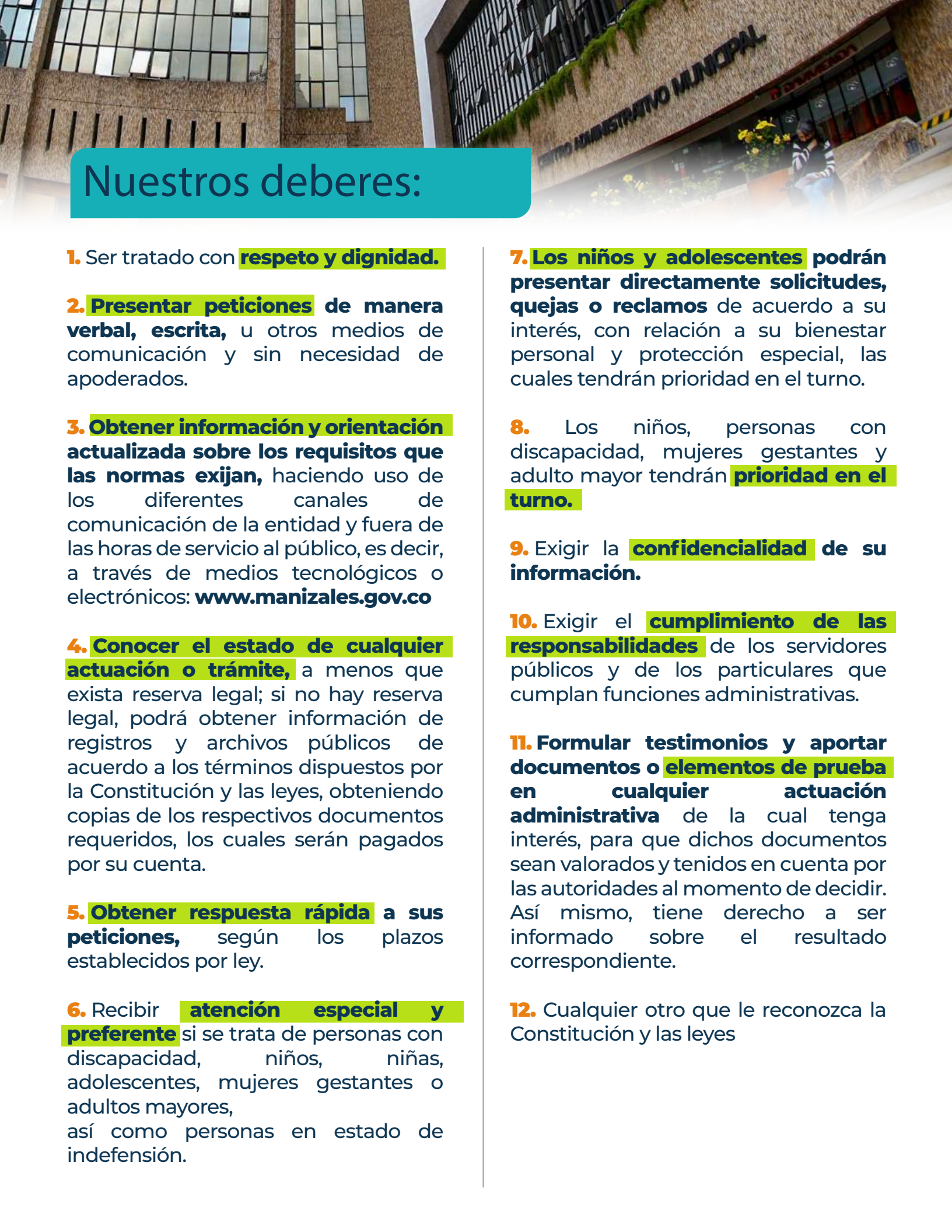
Todo lo anterior, implica una **administración que está pendiente de lo humano, tanto de sus colaboradores, como de sus ciudadanos**, por lo cual y a partir del reconocimiento de las cualidades y competencias institucionales y de la ciudad, busca la cualificación constante para un servicio enfocado en el usuario y que sea capaz de reconocer y solicitar dicho servicio, a partir de la organización y la producción social y comunitaria.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; **LA ALCALDÍA DE MANIZALES, expide la carta de trato digno a la ciudadanía**, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.



Alcaldía de Manizales

**MANIZALES
AVANZA
¡VAMOS!**



Nuestros deberes:

1. Ser tratado con **respeto y dignidad.**

2. **Presentar peticiones** de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.

3. **Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan,** haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: **www.manizales.gov.co**

4. **Conocer el estado de cualquier actuación o trámite,** a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuales serán pagados por su cuenta.

5. **Obtener respuesta rápida** a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

6. Recibir **atención especial y preferente** si se trata de personas con discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

7. **Los niños y adolescentes** podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.

8. Los niños, personas con discapacidad, mujeres gestantes y adulto mayor tendrán **prioridad en el turno.**

9. Exigir la **confidencialidad** de su información.

10. Exigir el **cumplimiento de las responsabilidades** de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

11. **Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa** de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir. Así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes



DEBERES de los ciudadanos:

1. **Cumplir la Constitución Política y las leyes.**
2. **Actuar de acuerdo al principio de la buena fe;** dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. **Evitar acciones que demoren los procesos,** no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. **Ejercer con responsabilidad sus derechos.**
4. **Tratar respetuosamente a los servidores públicos.**
5. **Respetar las filas y/o turnos asignados** en los puntos de servicio al ciudadano.
6. **Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio,** comodidad y bienestar.
7. **Mantener actualizada su información de contacto** y/o novedades del núcleo familiar.



DEBERES de la Alcaldía de Manizales:

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.

2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.

3. Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.

4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, **facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes,** mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.

5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.

6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.

7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.

8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.

9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.

10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.



CANALES DE ATENCIÓN

Tipos de atención

Presencial Sitio para radicación de correspondencia.	Calle 19 N° 21-44 Centro Administrativo Municipal CAM, Torre A, Piso 1 Oficina de correspondencia.
Sitio para recepción de peticiones, quejas y reclamos.	Calle 19 N°21-44 Centro Administrativo Municipal CAM, Torre B, Piso 1, ventanilla única.
Servicio de atención al usuario de la Secretaría de Salud pública-SAC	Calle 19 N° 21-44 Centro Administrativo Municipal CAM, local 6 Teléfono 316 833 3781
Telefónico	Conmutador: 57+606 8928000
Vía Web	Página www.manizales.gov.co enlaces de interés, sistema de peticiones, quejas y reclamos (PQR), trámites en línea: ventanilla de trámites y PQR (https://syqual10.com:2000/login)
Redes sociales	Twitter: @CiudadManizales Facebook: Alcaldía de Manizales
Correo	contacto@manizales.gov.co
Aplicación - APP	Manizales + Virtual (Disponible en tiendas Apple y Google)

OTROS SITIOS PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Inspecciones de Policía

OFICINAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Primera	Carrera 36 N° 97-39	863 27 37 - 3176685466
Segunda	Carrera 28a con calle 14 esquina, casa de Justicia la Macarena- Barrio el Bosque	863 27 15 - 3176685488
Tercera	Carrera 21 No. 47a-52	863 27 38 - 3176685465
Cuarta	Calle 12 N° 3B-69 Edificio Los Cedros Barrio Villa Pilar	894 65 14 - 3218006725
Quinta	Calle 48 Carrera 28 Bis	863 27 34 - 3218002215
Sexta	Casa de la Justicia - Bosques del Norte	863 27 22 - 3176685468
Séptima	Carrera 11 C N° 62-135	863 27 39 - 3218008281
Octava	Calle 19 N° 21-44 Pasaje Comercial Banco Cafetero Local 13	872 06 33 - 3176685491
Novena	Calle 65a Carrera 34 esquina CAI Fátima	863 27 32 - 3176685469
Décima	Calle 30 N° 15-57	892 82 15 - 3156705327
Once	Carrera 20 N° 71-08 Sede Comunal Alta Suiza - piso 2	863 27 36 - 3217079664
Doce	Casa de la Justicia - Bosques del Norte	863 27 22 - 3174410055
Permanente	Antiguo colegio Las Americas calle 17 N° 16- 40	891 1140 - 3217079385
Precios, pesas y medidas	Calle 33 N° 20-49 Edificio Bomberos	863 27 25 - 3176685471
Vigilancia y control de espacio público	Calle 12 N° 21-44 Pasaje Comercial Banco Cafetero local 23	3155412063

OTROS SITIOS PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y DENUNCIAS

Corregidurías

CORREGIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Agro Turístico el Tablazo	Carrera 28A calle 14 esquina- casa de justicia la Macarena Barrio El Bosque	3218006383
Panorama	Subestación de Policía San Peregrino	3176685464
El Manantial	Subestación de Policía Alto Bonito	321 800 3415
Río Blanco	Carrera 20 N° 71- 08 sede comunal Alta Suiza	3217088681 886 63 29
El Remanso	Subestación de Policía La Cabaña	321 706 1231
Colombia kilometro 41	Subestación de Policía kilometro 41	321 800 6283

Comisarias de Familia

OFICINAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Primera	Calle 33 N° 20-51	863 27 26 3176685489
Segunda	Carrera 28a Calle 14 Casa de la Justicia la Macarena	863 27 14 3176685490
Tercera	Casa de la Justicia Bosques del Norte	863 27 22 3176685486
Cuarta	Casa de la Justicia Bosques del Norte	3218004241

Otros puntos de atención

	DIRECCIÓN	TELÉFONO
Centro de atención a víctimas	Carrera 15 N° 12 A- 31 Barrio La Palma	863 27 35 3104236090
Unidad de protección a la vida	Carrera 12 N°25-56 Estación Manizales	880 43 06 3182432343

Recuerde

- ✓ Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención listados anteriormente.
- ✓ Los trámites y servicios de la **ALCALDÍA DE MANIZALES son GRATUITOS** a excepción de los trámites de tránsito y transporte de la Secretaría de Movilidad que son operados por los Servicios de Tránsito de Manizales (STM) y tienen definidas sus propias tarifas, las cuales pueden ser consultadas en sus sedes físicas o en su portal web: <https://www.stm.com.co/portalmstm/>
- ✓ Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
 - **Nombre de la autoridad** a la que se dirigen.
 - Escribir el **objeto de la petición** de manera clara y concreta.
 - **Describir las razones** en que se apoya su solicitud.
 - Los **nombres y apellidos completos del solicitante**, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
 - **Datos de contacto** como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
 - La **relación de documentos que acompañan su petición**, revise que estén completos.
 - La **firma del peticionario**, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar).



Alcaldía de Manizales

MANIZALES
AVANZA
¡VAMOS!