



# Carta de trato digno a la ciudadanía

Estimados ciudadanos:

La Alcaldía de Manizales propende por el bienestar de sus colaboradores y de los ciudadanos; por ello está comprometida en garantizar que todos los ciudadanos sean tratados con respeto, de manera eficaz, eficiente y con diligencia; lo cual refleja confianza, responsabilidad y transparencia en el manejo de los recursos a todo nivel. En coherencia con nuestra Misión que es mantener una comunicación permanente y transparente con la comunidad sin discriminación alguna y desarrollar programas de corte socio-cultural, económico, para la conservación del medio ambiente y el fortalecimiento institucional, que logran servir equitativamente a la comunidad manizaleña y mejorar su calidad de vida. 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.

Estamos seguros de que el trato digno no solo es un deber moral, sino también una condición necesaria para el éxito y la sostenibilidad de nuestra institución.

Les invitamos a unirse a este compromiso y así contribuir activamente a la creación de una comunidad en la cultura de respeto y la dignidad.



# Derechos de los ciudadanos:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de intermediarios.
3. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la entidad y a través de medios tecnológicos o electrónicos: [www.manizales.gov.co](http://www.manizales.gov.co)
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, excepto cuando los documentos tengan información reservada que no pueda ser compartida según la Constitución o la ley, y obtener copias, las cuales serán pagadas por su cuenta.
5. Recibir respuestas a sus peticiones, de manera oportuna y eficaz según los tiempos definidos por ley.
6. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad o en situación de indefensión o debilidad manifiesta, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
7. Los niños, niñas 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. Exigir la confidencialidad de su información.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen con funciones administrativas.
10. Formular testimonios y aportar documentos o elementos que sirvan de prueba en cualquier solicitud de su interés, para que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir.
11. Otros derechos que la Constitución y las leyes concedan.



# 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 con 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 se reciben por los diferentes medios tecnológicos.
- 7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.**
- 8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar, resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos** para quienes no dominen la tecnología respectiva.
- 9. Dirigirse y tratar a las personas con discapacidad usando lenguaje claro y sencillo,** apoyarse de ser necesario con la Oficina de Discapacidad de nuestra institución.
- 10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.**



# Canales de Atención

## Tipos de atención

<b>Atención Presencial</b> Sitio para radicación de correspondencia. 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
<b>Atención Telefónica</b>	Conmutador: +57(606) 8928000 Línea gratuita: +57 (018000) 9689888
<b>Vía Web</b>	Página <b><a href="http://www.manizales.gov.co">www.manizales.gov.co</a></b> - Atención y Servicio al Ciudadano - Ventanilla Virtual y PQRSD ( <a href="https://ventanilla.manizales.gov.co/">https://ventanilla.manizales.gov.co/</a> )
<b>Redes sociales</b>	X: @CiudadManizales Facebook: Alcaldía de Manizales
<b>Correo de notificaciones judiciales</b>	<a href="mailto:notificaciones@manizales.gov.co">notificaciones@manizales.gov.co</a>

## Otros sitios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### Inspecciones de Policía

OFICINAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>Primera</b>	Carrera 36 N° 97-39 Barrio La Enea	6068632737 3176685466
<b>Segunda</b>	Carrera 28a con calle 14 esquina, casa de Justicia la Macarena- Barrio el Bosque	6068632715 3176685488
<b>Tercera</b>	Carrera 21 No. 47a-52	6068632738 3176685465
<b>Cuarta</b>	Calle 12 N° 3B-69 Edificio Los Cedros Barrio Villa Pilar	3218006725 6068946514 6068632718
<b>Quinta</b>	Calle 48 Carrera 28 Bis Barrio el Campin	6068632734 3218002215
<b>Sexta</b>	Casa de la Justicia - Bosques del Norte	6068632722 3176685468
<b>Séptima</b>	Carrera 11 C N° 62-135 Glorieta Minutas	6068632739 3218008281
<b>Octava</b>	Calle 19 N° 21-44 Pasaje Comercial Banco Cafetero Local 13	3176685470 6068720633 6068632735
<b>Novena</b>	Calle 65a Carrera 34 esquina CAI Fátima	6068632732 3176685469
<b>Décima</b>	Calle 30 N° 15-57 Cisco San Jose	6068928215 3156705327
<b>Once</b>	Carrera 20 N° 71-08 Sede Comunal Alta Suiza - piso 2	6068632736 3217079664
<b>Doce</b>	Casa de la Justicia - Bosques del Norte	6068632722 3174410055
<b>Permanente</b>	CTP Barrio Las Américas detrás del Antiguo Terminal	3217079385
<b>Precios, pesas y medidas</b>	Calle 33 N° 20-49 Edificio Bomberos	3176685471 6068632725
<b>Vigilancia y control de espacio público</b>	Calle 18 con carrera 22 CAM pasaje comercial local 23	

## Otros sitios para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y denuncias

### Corregidurías

CORREGIMIENTO	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>Cristalina</b>	Antiguo Colegio La Linda	3174273231 6068912333
<b>El Tablazo</b>	Carrera 28A calle 14 esquina- casa de justicia la Macarena Barrio El Bosque	3218006383
<b>Panorama</b>	Estación de Policía San Peregrino	3176685464
<b>El Manantial</b>	Subestación de Policía Alto Bonito	321 800 3415
<b>Río Blanco</b>	Carrera 20 N° 71- 08 sede comunal Alta Suiza, piso 2	3218003415
<b>El Remanso</b>	Subestación de Policía La Cabaña	321 706 1231
<b>Colombia kilometro 41</b>	Subestación de Policía kilometro 41	321 800 6283

### Comisarias de Familia

OFICINAS	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>Primera</b>	Calle 33 N° 20-51 Edificio Bomberos Fundadores	6068632726 3176685489
<b>Segunda</b>	Carrera 28a Calle 14 Casa de la Justicia la Macarena Barrio El Bosque	6068632714 3176685490
<b>Tercera</b>	Casa de la Justicia Bosques del Norte	6068632722 3176685486
<b>Cuarta</b>	Calle 65 A Carrera 34 Esquina CAI FATIMA	3218004241

### Otros puntos de atención

	DIRECCIÓN	TELÉFONO
<b>Centro de atención a víctimas</b>	Carrera 15 N° 12 A- 31 Barrio La Palma	3104236090
<b>Unidad de protección a la vida</b>	Carrera 12 N°25-56 Estación Manizales	6068804306 3182432343



# Recuerde

Las peticiones y requerimientos se pueden realizar 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, la cual tiene definida sus tarifas y las puede consultar en las sedes físicas: calle 22 con carrera 19 esquina, en el centro y Avenida Santander entre calles 65 y 65A No. 64B - 33 Centro de Negocios Siglo XXI, local 7 (nueva sede).

Portal web: <https://www.movilidadmanizales.com.co>

Líneas de atención: **Línea fija (606) 891 84 94**

Línea móvil: **333 602 55 21**

**Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:**

- Nombre de la autoridad a la que se dirigen
- Los nombres y apellidos completos del solicitante, con el tipo de documento y el número
- Escribir el Asunto o motivo de la petición de manera clara y concreta
- Describir las razones en que se apoya su solicitud
- Datos del contacto como: Dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia y correo electrónico.
- Revise que estén completos los documentos que acompañan su petición.
- La firma del peticionario, excepto que no sepa firmar.