



**CARTA DE TRATO DIGNO
DE LOS CIUDADANOS DEL DEPARTAMENTO DEL QUINDÍO
EN CUMPLIMIENTO DE LO ESTABLECIDO EN EL CÓDIGO DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO Y
DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO, LEY 1437 DE 2011**

Para nuestra entidad lo más importante son los deberes y derechos del ciudadano, es por ello que estamos comprometidos con el respeto, la honestidad, la transparencia, y la igualdad. Resaltando que Colombia es un estado Social Derecho fundada en el respeto de la dignidad humana, el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

ESTIMADO CIUDADANO (A)

Para el Departamento del Quindío, lo más importante es servir a la comunidad, es por ello que estamos comprometidos con la ciudadanía a prestar una atención al servicio de la sociedad, fundamentada en un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano. Con el propósito de establecer una interacción directa con la población, la inclusión social de todos y cada uno de los ciudadanos, sin distinción alguna, siendo comprometidos, responsables y diligentes con todas las inquietudes de la sociedad.

Es por ello que la Gobernación del Departamento del Quindío expide esta carta al trato digno, con el propósito de tener una buena comunicación con la sociedad prevaleciendo siempre, los derechos constitucionales de los ciudadanos, teniendo como base lo establecido en el numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), en el cual establece los derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio.

ARTICULO 13 C.P. *"Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica"*

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS AUTORIDADES DE CONFORMIDAD A LA CONSTITUCIÓN POLITICA Y LA LEY 1437 DE 2011.

1. Ser tratado con respeto y dignidad, siendo diligente con todas las personas sin distinción alguna.
2. Recibir información y orientación de los servicios de la entidad en cualquiera de los canales de atención al ciudadano.
3. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, y obtener copias de los documentos pagando el valor de estas, excepto salvo expresa reserva legal.
4. Presentar y recibir respuestas oportunas a sus solicitudes, según los tiempos definidos por ley.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Excepcionalmente:

Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles



Petición de copias: 10 días hábiles

Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles

Peticiones sin competencia: 5 días hábiles

Peticiones de información: 10 días hábiles

5. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones públicas.
6. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de cualquiera de los medios o canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros.
7. 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.
8. 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.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS ANTE LAS AUTORIDADES DE CONFORMIDAD A LA CONSTITUCIÓN POLITICA Y LA LEY 1437 DE 2011.

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.
5. Cuidar las oficinas o puntos de atención, y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
6. Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.

HORARIOS DE ATENCIÓN

OFICINAS DE ATENCIÓN GENERAL

Lunes a viernes de 07:30 AM a 12:00 PM y de 2:00 PM – 5:00PM

Además contamos con buzones de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias al interior de todo el Centro Administrativo Departamental.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANIA

Gobierno del Quindío | N.I.T. 890001639-



Sede principal

• Dirección:

Calle 20 #13 22, Armenia - Quindío Colombia



Teléfono:

+576067359919



Línea Anticorrupción:

01-800-0912667



SISTEMA DEPARTAMENTAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA

• Dirección:

Calle 12 # 22 – 37 Ed. Rodrigo Gómez Jaramillo



Teléfono:

6067358303

6067359919 ext 1401 – 1402

VIRTUAL
Páginas web

Atención a la ciudadanía: [Ventanilla Única Virtual](#) Horarios de Atención: Lunes a Viernes de 7:30am - 12:00m y de 2:00pm - 5:30pm Notificaciones Judiciales: notificacionesjudiciales@quindio.gov.co
contactenos@gobnacionquindio.gov.co