



ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO SANTANDER



CARTA DE TRATO DIGNO

Respetados Ciudadanos:

La Alcaldía Municipal de Paramo, trabaja cada día para cumplir y mantener el compromiso, de ofrecer una Atención respetuosa, oportuna e incluyente a todos los ciudadanos, en cada uno de los tramites y servicios prestados por cada una de nuestras Dependencias.

Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

DERECHOS

1. Recibir un trato amable, digno y respetuoso.
2. Conocer los diferentes canales y horarios de atención.
3. Presentar peticiones de forma verbal, escrita, telefónica y virtual utilizando los canales establecidos.
4. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
5. Recibir información sobre los requisitos que exigen las normas de los trámites y/o servicios a cargo de la entidad.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
7. Recibir atención preferencial y especial si se trata de: niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas en situación de discapacidad y en general personas en estado de indefensión, de acuerdo a lo establecido en el Art. 13 de la Constitución Política.
8. Aportar documentos en cualquier actuación administrativa que se esté realizando en la entidad y sobre la cual tenga interés, igualmente a recibir información sobre el resultado de la participación en el proceso.



ALCALDIA MUNICIPAL DE PARAMO SANTANDER



CARTA DE TRATO DIGNO DEBERES

1. Acatar la Constitución, las leyes y los protocolos de bioseguridad para el acceso a las instalaciones de la Alcaldía de Páramo.
2. Presentar peticiones y solicitudes en las condiciones establecidas por la ley.
3. Ofrecer y mantener un trato respetuoso, con los servidores públicos y/o contratistas de la Alcaldía de Páramo.
4. Entregar de forma transparente y oportuna la información necesaria dentro del marco del servicio o trámite solicitado.
5. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.

CANALES DE ATENCION CIUDADANA

CANAL PRESENCIAL: En nuestras oficinas ubicadas en la carrera 3 No. 3-40 centro, en jornada de lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:30 p.m. a 5:30 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y 1:30 p.m. a 4:30 p.m.

CANAL ESCRITO: Radicación de Documentos en la Ventanilla Única de Correspondencia solo hasta las 4:30 p.m.

CANAL TELEFONICO: Teléfono móvil No. 3234936623

CANAL VIRTUAL:

Página Web: www.paramo-santander.gov.co

Modulo PQRS: <http://www.paramo-santander.gov.co/peticiones-quejas-reclamos>

Correo Institucional: contactenos@paramo-santander.gov.co

Redes Sociales:  <https://www.facebook.com/Paramo2020>



[https://www.instagram.com/tv/CR9eN1jASe7/?utm_medium=copy link](https://www.instagram.com/tv/CR9eN1jASe7/?utm_medium=copy_link)