



ALCALDÍA DE PEREIRA

CARTA DE TRATO DIGNO

Señor Usuario:

El Municipio de Pereira está comprometido con la ciudadanía en general en garantizar a los usuarios de nuestro servicio un trato diligente, eficiente, bajo parámetros de respeto, equitativo, y sin distinción. Por medio de los canales dispuestos para ello.

DERECHOS DEL CIUDADANO

- 1.** Ser tratado con respeto y consideración.
- 2.** Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal, escrita, o cualquier otro medio sin necesidad de apoderado.
- 3.** Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del municipio de Pereira
- 4.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 5.** Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.
- 6.** 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.
- 7.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 8.** 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.
- 9.** cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

Canales de Atención

Canal Telefónico



En nuestras oficinas:

- Carrera 7ª No. 18-55 Palacio Municipal Pereira (ventanilla del primer piso gestión documental y punto de atención principal).
- Centro Oportuno: Edificio Torre Central Piso 1.
- Secretaría de salud Pública y Seguridad Social: Calle 19 No 10-06.
- Centro de empleo: Calle 19 # 9 - 75 piso 1 del Palacio Nacional.

De lunes a viernes de 8:00 am a 12: 00 pm y de 2:00 pm a 6: 00 pm (atención durante los días hábiles)

Canal Telefónico



En la Línea fija: (6) 3248179 y Línea Gratuita: 195. De lunes a viernes de 8 am a 12: 00 pm y de 2:00 pm a 6: 00 pm (atención durante los días hábiles)

Canal Interactivo



En la página www.pereira.gov.co dando clic en la parte inferior de la pantalla (chat en línea).

De lunes a viernes de 8:00 a 11: 30 am y de 2:00 a 5: 30 pm (atención durante los días hábiles)

Canal Virtual



El portal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, queja, reclamo, reconocimiento, sugerencia y denuncia se gestiona dentro de días hábiles, para registrar su necesidad, puede ingresar a través del Portal web: www.pereira.gov.co.

Dando clic en el menú de “Ciudadanos”, ingrese al submenú de “petición, queja, reclamo, reconocimiento, sugerencia y denuncia”. Adicionalmente puede enviar sus inquietudes al correo electrónico: contactenos@pereira.gov.co

Canal Escrito



Por medio escrito puede presentar su “petición, queja, reclamo, reconocimiento, sugerencia y denuncia” en el **Buzón de Sugerencias** ubicado en el 1^{er} piso al lado del ascensor del Palacio Municipal.