



ALCALDIA 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 Presencial



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 # 5 – 33 piso 1.
- Centro de empleo: Calle 19 # 9 - 75 piso 1 del Palacio Nacional.
- Secretaría de cultura: Carrera 10 # 16 – 60 Centro Cultural Lucy Tejada.
- Secretaría de desarrollo económico y competitividad: Calle 19 # 9 – 50 piso 22 complejo urbano del Diario de Otún.

De lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm (atención de lunes a viernes).

Canal Virtual

El portal web www.pereira.gov.co se encuentra activo las 24 horas del día, en el cual encontrará:

- Buzón electrónico PQRS, no obstante, su consulta, petición, queja, reclamo, reconocimiento, sugerencia y/o denuncia se gestiona dentro del horario laboral.
- Chat en línea, el cual está disponible de lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.



Correo electrónico institucional: contactenos@pereira.gov.co

Canal Telefónico



En la Línea fija: (606) 3248179 y Línea Gratuita: 195. De lunes a viernes de 7:00 am a 4:00 pm.

Canal Escrito



Puede presentar su petición, queja, reclamo, reconocimiento, sugerencia y/o denuncia en el Buzón de Sugerencias ubicado en el 1º piso al lado del ascensor del Palacio Municipal.

Documento traducido a lenguaje claro.