

CARTA DE TRATO DIGNO

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



Presentar peticiones en cualquiera de las modalidades verbal, escrita, o cualquier otro medio sin necesidad de apoderado.

2

Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del municipio de Pereira

3

4

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos por la ley.

5

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.

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

7

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.

cualquier otro que le reconozca la constitución y las leyes.

9

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 en el piso cuarto).
- **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 JUEVES DE 7
AM A 12 M Y DE 1 PM A 4
PM

VIERNES DE 7 AM A 3 PM
EN JORNADA CONTINUA.

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) 3248047 De lunes a jueves de 7 am a 12 m y de 1 pm a 4 pm.

CANAL ESCRITO

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

