



CARTA DE TRATO DIGNO

ADMINISTRACION MUNICIPAL DE FREDONIA

Con el propósito de establecer una interacción directa con la comunidad del Municipio de Fredonia, Antioquia, tanto del área urbana como rural y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Administración Municipal, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a toda la comunidad, sea equitativo, respetuoso, transparente, con calidad, oportuno a través de los siguientes canales de atención:

En el Palacio Municipal

Canal de Atención	Mecanismo	Ubicación	Horario de Atención
Atención presencial	Atención personalizada		Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm sábados de 8:00 am a 12:00 pm
Atención Telefónica	Línea fija	PBX	
Atención virtual	Correo electrónico	Correo electrónico:	Portal activo las 24 horas del día
Buzón de sugerencias	Buzón de sugerencias		Lunes a viernes de 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm sábados de 8:00 am a 12:00 pm



Derechos de los Usuarios

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Administración Municipal de Cisneros.
- Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Administración Municipal de Cisneros.
- 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 ley.
- Por regla general toda petición se resolverá, conforme lo establece la **Ley 1455 en su artículo 14:**

Artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.* Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.

Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término



señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto

- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 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 o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 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.