



Alcaldía de Manizales

SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

Estimados ciudadano(a)s:

Un saludo especial de la Alcaldía de Manizales.

Hoy nuestra entidad está apostando por una Administración eficiente y participativa, fortaleciendo procedimientos que proyecten confianza, responsabilidad, transparencia y eficiencia en el manejo de recursos a todo nivel.

Todo lo anterior, implica una administración que está pendiente de lo humano, tanto de sus colaboradores, como de sus ciudadanos, por lo cual y a partir del reconocimiento de las cualidades y competencias institucionales y de la ciudad, busca la cualificación constante para un servicio enfocado en el usuario y un usuario capaz de reconocer y solicitar dicho servicio, a partir de la organización y la producción social y comunitaria.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7; LA ALCALDIA DE MANIZALES, expide la carta de trato digno a la ciudadanía, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos, nuestros deberes como autoridad y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológico o electrónicos: www.manizales.gov.co
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500

Código postal 170001 - Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

DEBERES DE LA ALCALDIA DE MANIZALES

1. Tratar de manera respetuosa a todas las personas y dar pronta atención.
2. Garantizar la atención en horarios que satisfagan las necesidades de los ciudadanos y con un mínimo de cuarenta horas a la semana.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500

Código postal 170001 - Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

3. Atender a todas las personas que ingresen a nuestras oficinas dentro del horario de atención establecido.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la atención ordenada de peticiones, quejas, denuncias o reclamos, facilitando un trato prioritario a las personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente la carta de trato digno al ciudadano, especificando los derechos y los medios disponibles para garantizarlos.
6. Tramitar peticiones que lleguen por fax o medios electrónicos.
7. Establecer la dependencia especializada para la función de atención a quejas y servicio al ciudadano.
8. Adoptar medios tecnológicos para tramitar y resolver peticiones y facilitar el uso de medios alternativos para quienes no dominen la tecnología respectiva.
9. Adecuar espacios para consultar expedientes y documentos y brindar una atención cómoda y ordenada al ciudadano.
10. Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

CANALES DE ATENCION

Tipos de atención	
Presencial Sitio para radicación de correspondencia.	Calle 19 # 21 - 44 Centro Administrativo Municipal CAM, Torre A, Piso 1º. Oficina de correspondencia y atención al usuario
Sitio para recepción de peticiones, quejas y reclamos	Calle 19 # 21 - 44 Centro Administrativo Municipal CAM, Torre B, Piso 1º. Ventanilla única.
Servicio de atención al usuario de la Secretaría de Salud pública– SAC	Calle 19 # 21 - 44 Centro Administrativo Municipal CAM, Local 6 Teléfono 3168333781 - 8720430
Telefónico	Conmutador: 57+6 8879700
Vía Web	Página www.manizales.gov.co , ENLACES DE INTERES, SISTEMA DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS (PQR) TRAMITES EN LINEA: Ventanilla de Trámites y PQRS (svqual10.com)

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500

Código postal 170001 - Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

	Página www.manizales.gov.co , Pie de página : Urna de cristal, enlace Participación ciudadana
Redes sociales	Twitter: @CiudadManizales Facebook: Alcaldía de Manizales
Correo	contacto@manizales.gov.co
Aplicación - APP	Manizales + Virtual (Disponible en tiendas Apple y Google)

OTROS SITIOS PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

OFICINAS	Dirección	Teléfono
INSPECCIONES DE POLICÍA		
Primera	Carrera 36 No 97- 39	8748193
Segunda	Carrera 28ª con Calle 14 Esquina, Casa de Justicia la Macarena – Barrio el Bosque	8836882
Tercera	Carrera 21 No. 47ª – 52	8858957
Cuarta	Calle 12 No 3B-69 Edificio Los Cedros – Barrio Villa Pilar	8731621
Quinta	Calle 48 Carrera 28 Bis	8852388
Sexta	Casa de la Justicia - Bosques del Norte	8757473 – 8757777
Séptima	Carrera 11 C No 62-135	8755788
Octava	Calle 19 No. 21 - 44, Pasaje comercial Banco Cafetero Local 13	8720633
Novena	Calle 65 A Carrera 34 Esquina CAI de Fátima	8874354
Decima	Calle 30 No. 15 -57	8734555
Once	Carrera 20 No. 71-08 Sede Comunal Alta suiza – Piso 2	8866329
Doce	Casa de la Justicia -Bosques del Norte	8757473 – 8757777
Permanente	Estación Manizales Carrera 12 No. 25 - 56	3217079385
Precios, pesas y medidas	Calle 33 No. 20 – 49 Edificio Bomberos	8734553
Vigilancia y Control de Espacio Público	Calle 19 No. 21 - 44, Pasaje comercial Banco Cafetero Local 23	8720633
CORREGIDURÍAS		

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500

Código postal 170001 - Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

Agro turístico El Tablazo	Ubicada en la inspección segunda	8808182
Panorama	Sector de la trinidad – Anteriormente puesto de salud	8866329
El Manantial	Alto Bonito	3218003415
Rio Blanco	Ubicada en la Inspeccion Once	8866329
El Remanso	Estacion de Policia La Cabaña	3217061231
Colombia kilometro 41	Subestación de policía del Kilometro 41	3218006283
La Cristalina	Calle 12 No. 3B – 69 Edificio Los Cedros – Barrio Villa Pilar	8731621
COMISARIAS DE FAMILIA		
Primera	Calle 33 No 20-51	8806696
Segunda	Carrera 28 A calle 14, Casa de la Justicia la Macarena	8808182
Tercera	Casa de la Justicia Bosques del Norte	8757473 8757777

RECUERDE

- ✓ Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención listados anteriormente.
- ✓ Los trámites y servicios de la ALCALDIA DE MANIZALES son **GRATUITOS** y **NO requieren de INTERMEDIARIOS**.
- ✓ Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:
 - Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
 - Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
 - Describir las razones en que se apoya su solicitud.
 - Los nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500

Código postal 170001 – Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

MANIZALES
+GRANDE



SECRETARÍA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Alcaldía de Manizales

- Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
- La relación de documentos que acompañan su petición, revise que estén completos
- La firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

ALCALDÍA DE MANIZALES

Calle 19 N° 21-44 Propiedad Horizontal CAM. Teléfono 887 97 00 ext.71500

Código postal 170001 - Atención al Cliente 018000968988.

www.manizales.gov.co

**MANIZALES
+GRANDE**