

# Carta de TRATO DIGNO

La alcaldía municipal de Candelaria trabaja por mejorar la efectividad de la administración y promueve la transparencia de la gestión pública, por ello en cumplimiento al artículo 7 (numeral 5) de la Ley 1437 de 2011 y con el propósito de fortalecer la interacción de la administración y comprometernos con brindar trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

## DERECHOS

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica de conformidad al artículo 13 de la constitución política.
2. Recibir atención especial y preferente para personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad al artículo 13 de la constitución política.
3. Exigir que los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
4. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por los diferentes canales de la alcaldía, conocer el estado del trámite y obtener una respuesta oportuna, clara y eficaz en cumplimiento a la ley 1755 del 2015
5. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
6. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley
7. Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.

## DEBERES

1. Acatar la constitución, leyes, decretos, reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a la entidad.
2. Tener un trato respetuoso y buen comportamiento mientras recibe el servicio que le presta la alcaldía municipal de Candelaria, y dar buen uso a sus instalaciones
3. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
4. Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.
8. Conocer la información que repose en los registros, archivos y obtener copias, salvo los documentos con expresa reserva legal de acuerdo a la constitución y leyes.
9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes

## Canales de atención:



**Canal telefónico:**

(+57) 2 2646827

8:00 a 12:00 pm / 2:00 pm a 6:00 pm  
Lunes a viernes



**Canal virtual:**



Alcaldía de Candelaria Valle



Twitter: @Candelariavalle



Alcaldía de Candelaria Valle



Alcaldía Candelaria Valle



**Canal presencial:**

**PALACIO MUNICIPAL**  
Cll 9 # 7-69 - Candelaria  
Lunes a viernes  
8:00 A 12:00 pm - 2:00 a 6:00 pm

**CAD VILLAGORGONA**  
Crra 11 #10-55 esquina  
8:00 A 12:00 pm - 2:00 a 6:00 pm  
Lunes a viernes

**CAD DEL POBLADO**  
Cll 20 # 39b-50 manzana 13  
8:00 A 12:00 pm - 2:00 a 6:00 pm  
Lunes a viernes

  
Elaboró  
**Valeria Artunduaga Caicedo**  
Profesional de Apoyo

  
Revisó y aprobó  
**Martha Rodio Banguera Alborno**  
Secretaría de Desarrollo Administrativo (C).