Carta del Buen Trato

ALCALDIA DEL MUNCIPIO DE PALERMO

Apreciada Ciudadanía y Trabajadores

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Alcaldía Municipal de Palermo se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, Considerado diligente y garantista; brindando siempre a la comunidad un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

Presencial: Para evitar el contacto entre las personas, propiciar el distanciamiento social y hasta tanto permanezca vigente la Emergencia Sanitaria declarada por el Ministerio de Salud y Protección Social en el país, El Municipio de Palermo prestará los servicios a su cargo principalmente mediante la modalidad virtual, utilizando las tecnologías de la información y las comunicaciones.

No obstante, la Alcaldía Municipal de Palermo ha dispuesto ventanilla de recepción de documentos ubicada en la Carrera 8 No 8-54 Parque Principal, en la cual se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el siguiente horario: de 7:00 a.m. a 12:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m. de martes a viernes y el sábado de 7:00 a 12:00 a.m. de acuerdo al Decreto No.100-19-0009 del 06/01/2016.

Virtual: A través del correo electrónico: contactenos@palermo-huila.gov.co, o diligenciando el "Formulario de PQRS" disponible en nuestro portal www.alcaldia.palermo-huila.gov.co, en el siguiente enlace: Ciudadanos, trámites y servicios "Formule su PQRS".

* REDES SOCIALES :

Facebook: Alcaldía de Palermo – Palermo Es Ahora

YouTube: Alcaldía de Palermo - Palermo Es ahora

Las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse en el portal de la Entidad ya mencionado. Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido Decreto 491 De 2020 "por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica – Covid -19"; y la Resolución 251 del 30 de marzo de 2017 "Por la cual se establece el costo de reproducción de documentos que se expidan por el Departamento Administrativo de la Función Pública.

Las denuncias podrán presentarse en la línea 8784011 o través de los canales de atención antes mencionados. Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de la ventanilla única de la alcaldía municipal o en el enlace publicado en nuestro portal

www.alcaldia.palermo-huila.gov.co , Ciudadanos "Seguimiento a su PQRS".

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Alcaldía Municipal de Palermo Huila.
3- Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Alcaldía Municipal.

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

5- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades por escrito, o por cualquier otro medi o idóneo y sin necesidad de apoderado.

6- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

“Salvo norma especial toda petición deberá resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial, la resolución de las siguientes peticiones:

(i) Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los veinte (20) días siguientes a su recepción.

(ii) 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 y cinco (35) días siguientes a su recepción”. (Decreto 491 De 2020)

7- 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.

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

9- 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.

Deberes de la ciudadanía.

1- Proponer o plantear de forma respetuosa, mejoras o cambios a los trámites y servicios prestados por la Alcaldía Municipal de Palermo.

2- Cumplir con las medidas de bioseguridad señaladas en los puntos de atención.

3- Brindar un trato digno y respetuoso a los servidores públicos y particulares que cumplen funciones administrativas en la Entidad.

4- Cumplir y obrar conforme a la buena fe, frente a la entrega o desarrollo de cualquier tipo de información con la Alcaldía Municipal de Palermo.

5- Informar cualquier tipo de irregularidades o anomalías detectadas que pongan en riesgo la correcta prestación de los trámites y servicios de la Entidad.

6- Dar buen uso de las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad para su comodidad y servicios.