



ALCALDÍA DE PASTO

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

La Alcaldía de Pasto, con el fin de garantizar los derechos establecidos en la Constitución Política y dando cumplimiento a lo dispuesto en el numeral 5 del artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, expide LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA, orientada a fortalecer la interacción de la entidad con la ciudadanía y con el compromiso de brindarles un servicio con calidad, calidez y transparencia y un trato equitativo, considerado, diligente y respetuoso, soportados en la competencia de su talento humano, el trabajo en equipo y con la tecnología adecuada.

A continuación damos a conocer sus derechos y deberes y los medios que ésta entidad pone a su disposición para garantizarlos:

1. DERECHOS

1. A recibir un trato equitativo, diligente, respetuoso y con la consideración debida a la dignidad del ser humano.
2. A recibir información clara y oportuna por personal competente en el ser, en el saber y en el hacer institucional.
3. A obtener atención y respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias en los plazos establecidos para el efecto y con el menor desgaste en trámites.
4. A 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 Decreto 019 del 2012.
5. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y colaboradores que presten sus servicios en la entidad.
6. Al cumplimiento de los compromisos efectuados.

2. DEBERES

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Respetar los bienes públicos
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras que retrasen actuaciones, y de aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
5. Solicitar en forma respetuosa y amable documentos y/o servicios tratando con dignidad a los servidores públicos.
6. Contribuir a erradicar la corrupción, no ofreciendo dinero, regalos o dádivas, por la atención a sus trámites.

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Municipal de Pasto trabaja para fortalecer la relación con los ciudadanos, por eso cuenta con un equipo integral de personas dispuesto a colaborarle aclarando sus dudas relacionadas con el trámite que realiza, recibir y gestionar sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas, reclamos o denuncias, a través de los siguientes canales de atención que ponemos a su disposición:

Teléfonos: +57 (2) 7291919 +57 (2) 7292000

E-Mail: contactenos@pasto.gov.co

E-Mail para notificaciones judiciales: juridica@pasto.gov.co

Sede Principal: CAM Anganoy - Los Rosales II

Sitio web: www.pasto.gov.co