

# CARTA DE TRATO DIGNO

ALCALDÍA DE  
SANTANDER DE QUILICHAO

Estimados Ciudadanos (as):

La Administración Municipal de Santander de Quilichao – Cauca, trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, con la aspiración y el sueño de hacer de Santander de Quilichao el mejor Municipio de Colombia, buscando mantener y elevar el desempeño integral y fiscal como referentes de la acción transformadora. Nuestro compromiso es prestar un servicio conforme a los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad y transparencia.

## CONOZCA SUS DERECHOS

- 1** Ser tratado con cortesía, consideración, amabilidad y respeto en todo momento.
- 2** Solicitar y obtener información actualizada y clara sobre los trámites y requisitos que exige la ley, usando los canales de atención disponibles en la Alcaldía de Santander de Quilichao.
- 3** Hacer solicitudes de manera oral, escrita o por cualquier medio disponible, sin que sea necesario contar con un abogado, y recibir una respuesta clara y dentro del tiempo que establece la ley a las peticiones que se hagan.
- 4** Acceder a información clara y actualizada sobre los requisitos legales vigentes, a través de los diferentes canales de atención de la Alcaldía de Santander.
- 5** Consultar el avance o estado de cualquier trámite o gestión, salvo que la ley indique que es confidencial.
- 6** Recibir una respuesta adecuada y dentro del tiempo establecido legalmente a las solicitudes presentadas.
- 7** Ser atendido con prioridad si se pertenece a un grupo vulnerable, como personas con discapacidad, menores de edad, mujeres embarazadas, adultos mayores o quienes se encuentren en condición de debilidad manifiesta, tal como lo establece el artículo 13 de la Constitución.
- 8** Exigir que los servidores públicos y particulares con funciones administrativas cumplan sus deberes y responsabilidades.
- 9** Presentar declaraciones, entregar documentos o pruebas dentro de los procesos administrativos en los que se tenga interés, con el derecho a que sean valorados por las autoridades y a ser informado del resultado correspondiente.

## HORARIO DE ATENCIÓN

LUNES, MARTES, MIÉRCOLES  
Y VIERNES:

8:00AM A 12:30AM  
2:00PM A 6:00 PM

JUEVES:

8:00AM A 12:30AM  
2:00PM A 4:00 PM

## CONOZCA SUS DEBERES

- 1** Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
- 2** Actuar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de presentar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- 3** Ejercer con responsabilidad sus derechos al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
- 4** Ser respetuoso con los servidores públicos.
- 5** Tener un trato respetuoso con los servidores públicos y hacer buen uso de las instalaciones físicas.
- 6** Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de Atención al Ciudadano y en los casos que se requiera permitir atención preferente a los ciudadanos (si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política).
- 7** Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
- 8** Abstenerse de ofrecer dadas a los servidores públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los servidores públicos.

## CANALES DE ATENCIÓN

Cualquier persona puede recibir información, orientación, y acceder a trámites y servicios por medio de los canales de atención que ha dispuesto la Alcaldía de Santander de Quilichao. A continuación, te compartimos las diferentes opciones disponibles para que puedas presentar tus solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones o denuncias por posibles hechos de corrupción (PQRSD) relacionados con nuestra gestión.

Además, podrás consultar el estado en el que se encuentra tu trámite y recibir información actualizada al respecto.

### CANAL PRESENCIAL

Todo ciudadano puede dirigirse a la Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao - Cauca.

### CANAL TELEFÓNICO

Toda persona desde su computador, Tablet o móvil celular, puede acceder a <https://santanderdequilichao-cauca.gov.co/>

### CANAL VIRTUAL

Toda persona puede comunicarse con nosotros a través de la línea (+57) 2 844 3000

### CANAL CORRESPONDENCIA ESCRITA

Oficina de Archivo Central en la Ventanilla Única de Radicación  
Dirección: Calle 3 No. 9 - 75 - CAM, Santander de Quilichao - Cauca

### CANAL CORRESPONDENCIA VIRTUAL

Correo institucional:  
[alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@santanderdequilichao-cauca.gov.co)  
Correo de Notificaciones Judiciales:  
[notificacionesjudiciales@santanderdequilichao-cauca.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@santanderdequilichao-cauca.gov.co)