



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

Carta de Trato Digno a la ciudadanía

Estimados ciudadanos

Un especial saludo de la Administración Municipal de Rionegro.

Para nuestra entidad la transparencia, el respeto y el buen trato es lo más importante y para ello hemos conformado un equipo competente, confiable y dispuesto a dar lo mejor de sí para la comunidad.

Por lo anterior y en cumplimiento del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo, la administración municipal de Rionegro expide y pone en conocimiento la *Carta de Trato Digno* a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la comunidad y se compromete a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

1. Presentar derechos de petición verbales, escritos o por cualquier otro medio; a conocer el estado del trámite de los derechos de petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos por la constitución y la ley.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- b) Petición de copias: 10 días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: 5 días hábiles para trasladarlo al competente
- f) Peticiones de información 10 días hábiles

2. Obtener información y orientación sobre los requisitos del derecho de petición que establezcan las leyes vigentes.

3. Conocer la información que repose en los registros y archivos de la administración municipal y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX: (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

www.rionegro.gov.co / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona y a exigir de los funcionarios de la Administración el cumplimiento de sus obligaciones.
5. Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, tal como lo dispone el artículo 13 de la Constitución Política. Para este propósito, los funcionarios de la administración municipal atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
6. Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que esté interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.
7. Cualquier otro derecho que le reconozca la constitución política de Colombia y las leyes reglamentarias.

Así mismo, es deber de la Administración Municipal divulgar los deberes de las personas, de conformidad con lo estipulado en el artículo sexto de la ley 1437 de 2011:

1. Acatar la constitución y la ley
2. Obrar conforme al principio de la buena fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones ni efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que se afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de las respuestas a los mismos.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios o colaboradores de la administración municipal

La administración municipal de Rionegro dispone de los siguientes medios para la atención a la comunidad:

Atención Presencial, Atención Telefónica, Atención Virtual y Buzón de Sugerencias

Contamos con una Taquilla en el Centro Inteligente de Atención Ciudadana (CIAC), Punto de atención en el sótano de la Alcaldía, Punto CAME San



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX: (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

www.rionegro.gov.co / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co



Alcaldía de Rionegro
Departamento de Antioquia

Antonio parque principal y Punto CAME barrio El Porvenir antigua aula múltiple.

Horario de atención:

Lunes a Jueves de 7 a.m. a 12 m y de 1:00 a 5:00 p.m

Viernes de 7 a.m. a 12 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Oficina de archivo

ubicado en la calle 49 #50 - 05 Palacio Municipal (Sótano)

Horario de atención:

Lunes a Jueves de 7 a.m. a 12 m y de 1:00 a 5:00 p.m

Viernes de 7 a.m. a 12 m y de 1:00 a 4:00 p.m.

Atención Alcalde

Cada semana los miércoles de 2:00 p.m a 3:00 p.m. en el Auditorio Centro Cultural Ricardo Rendón Bravo, Palacio de la Cultura. (En época de pandemia se abrió espacio en Facebook live)

Línea de Atención número 520 40 60 extensión 1181, 1122 y 1129

Correo electrónico atencionusuario@rionegro.gov.co.

Página web www.rionegro.gov.co/atencionciudadanos/ PQRSF.

Buzones de Sugerencias: Ubicados en sedes internas y externas de la Administración Municipal

Cordialmente,

ALCALDIA
MUNICIPIO DE RIONEGRO



NIT: 890907317-2 / Dirección: Calle 49 Número 50 - 05 Rionegro - Antioquia Palacio Municipal / PBX: (57 + 4) 520 40 60 / Código Postal: (ZIP CODE) 054040.

www.rionegro.gov.co / Correo electrónico: alcaldia@rionegro.gov.co