



Alcaldía Municipal  
Pitalito Huila

## Carta trato digno

Código: D-GAC-01  
Versión: 02  
Fecha: 11/04/2024

### LA ALCADIA DEL MUNICIPIO DE PITALITO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Alcaldía del Municipio de Pitalito se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente y a garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad, aplicando los valores institucionales:

- **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.
- **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Lo anterior, través de los siguientes canales de atención:

**Atención presencial:** Se presta atención personal en cada una de las secretarías dependiendo la necesidad del ciudadano en nuestras oficinas ubicadas en Pitalito-Huila en:

- Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal “La Chapolera”
- Casa Municipal ubicada en la Calle 6 No. 3-48

Horario de atención: Días hábiles lunes a jueves de 7:30 a.m. a 12:00 m, y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.; días viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m, y de 2:00 p.m. a 4:00 p.m.

**Para radicación de PQRSD:** Las pueden realizar a través de la ventanilla única ubicada en la Carrera 3 No.4 -78 Centro Administrativo Municipal “La Chapolera” en el horario de atención mencionado anteriormente. Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Denuncia.



Alcaldía Municipal  
Pitalito Huila

## Carta trato digno

Código: D-GAC-01  
Versión: 02  
Fecha: 11/04/2024

Buzón de sugerencias: Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, podrán presentarse utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

### Telefónico:

A través de las líneas celulares: (solamente llamadas telefónicas), de acuerdo al horario de atención de la Entidad:

- Despacho: 3153047681
- Secretaría de educación: 3183507741
- Oficina de ambiente: 3176565364
- Oficina de víctimas: 3182269436
- Oficina de sisbén: 3182269900
- Gobierno comunitario: 3156123972
- Comisaria de familia: 3184281282
- Adulto mayor: 3182269395
- Renta Ciudadana: 3163568780
- Almacén: 3188287396
- Dirección técnica de vivienda: 3186229217
- Secretaría de salud: 3163320532  
3186296733

### Canales virtuales:

**Página web:** Ingresando a nuestro portal [www.alcaldiapitalito.gov.co](http://www.alcaldiapitalito.gov.co), [www.sempitalito.gov.co](http://www.sempitalito.gov.co) canal de información útil, actualizada para toda la comunidad y el ciudadano; Por este canal el ciudadano también puede formular consultas, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias; se accede a la opción PQRSDD desde el sitio web. La página se encuentra activa las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

**Correo electrónico:** [atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co](mailto:atencionalciudadano@alcaldiapitalito.gov.co)  
[secretaria.educacion@sempitalito.gov.co](mailto:secretaria.educacion@sempitalito.gov.co)

**Facebook:** Alcaldía de Pitalito

**Instagram:** @municipiodepitalito

**X:** @AlcPitalito

### DERECHOS DE LOS CIUDADANOS:

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

1. Presentar peticiones en cualquier modalidad, verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.



2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto. 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
  - f) Peticiones de información 10 días hábiles
  - g) En la Secretaria de Planeación se tendrán en cuenta los términos establecidos en el Decreto Único reglamentario 1077 de 2015 y la ley 1437 de 2011.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
6. Recibir atención especial y preferente si son discapacitados, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores y, en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Que sus datos personales sean tratados con confidencialidad
9. Formular alegaciones y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades para decidir y a que estas le informen al interesado cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

#### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS:**

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de 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 evidentemente improcedentes.
4. Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos de la Alcaldía municipal de Pitalito.
5. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.