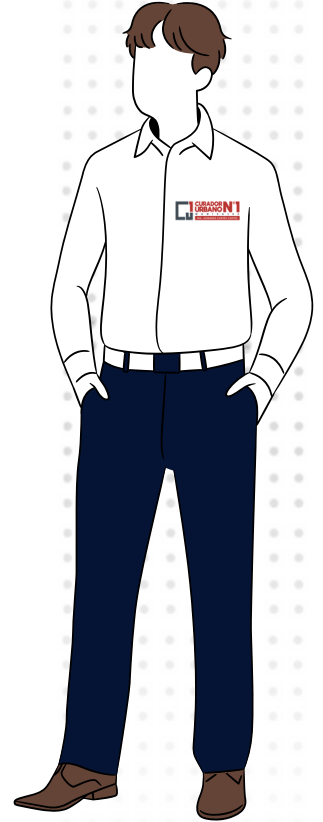


## CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

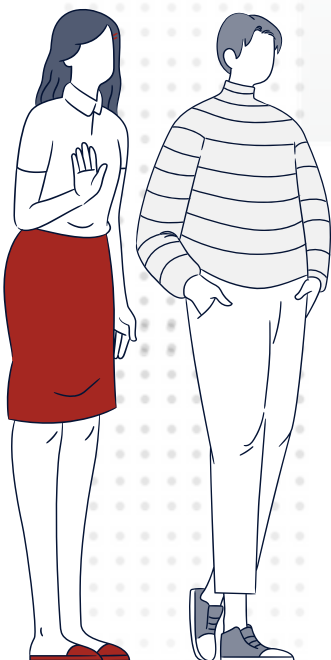
**El Curador Urbano N°.1 de Manizales** en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011<sup>1</sup>, se compromete con los ciudadanos a brindarles un trato digno en todas las actuaciones que se adelanten en este despacho, bajo los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad; consagrados en la Constitución Nacional y en la mencionada Ley.

**El Curador Urbano N°.1 de Manizales** será líder en el respeto de los derechos y deberes de los usuarios, y así logrará brindar a todas las personas que requieren de la prestación de sus servicios, una atención excelente y una comunicación eficiente. Para tal fin, se cuenta con un equipo interdisciplinario de trabajo suficientemente calificado, que ofrece una óptima calidad en la revisión de los proyectos, asesorías e inquietudes de los interesados, relacionadas con la función pública de estudiar, tramitar y expedir Licencias Urbanísticas y Otras Actuaciones Asociadas.

En ese sentido, se plantean los siguientes derechos y deberes:



### Derechos de los usuarios



- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones de forma verbal o escrita.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos, así como registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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.

<sup>1</sup> Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo

## Deberes de los usuarios



Correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos que accedan a los servicios del despacho del **CURADOR URBANO N°.1 DE MANIZALES**, deben cumplir con los siguientes deberes puesto que tienen por objeto, a su vez, el mejor cumplimiento de nuestras funciones y servicios:



- 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.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
- Tener un trato respetuoso con el curador urbano, su grupo interdisciplinario y su grupo de apoyo.

## Deberes del Curador Urbano y su grupo interdisciplinario, su grupo de apoyo y mecanismos para garantizar una buena atención



- Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
- Garantizar atención personal al público, la cual se presta de lunes a viernes, en jornada continua, en el horario de 7:00 am a 4:00 pm.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
- Sistema de atención de PQR por medio de: correo electrónico, página web y de manera personal en nuestras oficinas.
- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente el presente documento que expresa el trato digno al usuario especificando todos los derechos y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

### Nuestros canales de atención



#### **Presencial**

Calle 33B N° 20 – 03  
Centro Comercial Fundadores  
Nivel -3 Local 9601



#### **Telefónica**

Celular: (+57) 321 700 4352  
Fijos: (+57) 606 896 17 26  
(+57) 606 896 17 27



#### **Correo electrónico**

[tramites@curadorunomanizales.com](mailto:tramites@curadorunomanizales.com)



#### **Virtual**

"nosotros - contacto"

<https://curadorunomanizales.com/contacto/>

preguntas frecuentes

<https://curadorunomanizales.com/atencion-a-la-ciudadania/>



Para hacer diferentes solicitudes utilice este formulario de PQRS's en la página web o escaneando el código QR.

No dude en comunicarse!