

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, el **Área Metropolitana Centro Occidente**, 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 a través de los siguientes canales de atención:

### PRESENCIAL:

#### SEDE PRINCIPAL

Sede Administrativa ubicadas en la ciudad de Pereira en la Calle 25 No. 7-48, Edificio Administrativo el Lago Pisos 7, 10 y 14.

#### SUBDIRECCIÓN DE CATASTRO METROPOLITANO:

Carrera 10 entre Calles 17 y 18  
Edificio Torre Central, Piso 3.

En jornadas de oficina de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 y de 1:30 pm a 5:30 p.m.

Para la atención al Ciudadano la Ventanilla Única de la Entidad de lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 y de 1:30 pm a 5:30 p.m.

### TELEFÓNICO:

**PBX AREA METROPOLITANA CENTRO OCCIDENTE:** 3356535

#### ATENCION TRANSPORTE Y MOVILIDAD.

Contacto Telefónico: 3258661  
Contacto Whatsapp Transporte y Movilidad: 31273751

#### ATENCION CATASTRO METROPOLITANO.

Contacto Telefónico: 3257868  
Contacto Telefónico: 3253133  
Contacto Telefónico: 3357485  
Contacto Telefónico: 3344163  
Contacto Whatsapp Catastro: 3053273169

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

### Virtual:

<http://amco.gov.co/>

Facebook: Amco Pereira.

Instagram: areametropolitanaco

### Escrito:

A través de la Ventanilla Única de recepción de documentos ubicada en la Calle 25 No. 7-48 Pisos 7, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:30 y de 1:30 pm a 5:30 p.m.

Igualmente por el correo electrónico: [pqr@amco.gov.co](mailto:pqr@amco.gov.co), [pqrcatastro](mailto:pqrcatastro), o diligenciando el “Formulario de PQRSD” disponible en nuestro portal <https://www.amco.gov.co/> en el siguiente enlace: Atención al Usuario, PQRSD: <https://www.amco.gov.co/feedback/46/pqrsd>

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse, correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad, Calle 25 No. 7-48, Edificio Administrativo el Lago Pisos 7, 10 y 14.

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción.

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

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del **Área Metropolitana Centro Occidente**.

Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en el **Área Metropolitana Centro Occidente**.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO


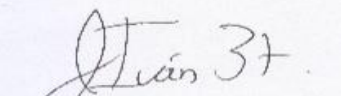


Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
- Petición de copias: 10 días hábiles
- Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
- Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
- Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
- Peticiones de información 10 días hábiles

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.

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 de Colombia.  
Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
 <p><b>ALVARO LENIS ORREGO</b> Ingeniero de Sistemas Contratista</p>  <p><b>JORGE IVAN BELTRAN A.</b> Ingeniero de Sistemas Contratista Subdirección de Catastro</p>	 <p><b>GIOVANI ARIAS</b> Abogado Externo Subdirección de Catastro</p>	 <p><b>NICOLAS ALBEIRO BETANCURTH V.</b> Director Área Metropolitana Centro Occidente</p>