



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



designed by freepik

Respetada ciudadanía:

Con el propósito de dar cumplimiento a lo establecido en el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, así como mejorar la interacción de la Alcaldía Municipal y la ciudadanía, consolidar la confianza de la misma en los servidores públicos, mejorar su satisfacción respecto de los servicios prestados e incrementar el nivel de compromiso con el ciudadano con sus obligaciones, a continuación, se presenta la Carta de Trato Digno, la cual contiene los deberes y derechos de la ciudadanía y los canales de atención dispuestos por la Secretaría General y de servicios Administrativos de la Alcaldía de Apartadó.

Conozca sus derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad
2. presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.




10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Conozca sus deberes

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
5. Respetar los turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Canales de atención





La Alcaldía de Apartadó, cuenta con funcionarios dispuestos a brindar un servicio de calidad frente a la información, trámites y servicios, a través de los siguientes canales de comunicación para su atención:

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO	DESCRIPCION
Atención presencial 	Atención personal	Edificio Diana Cardona, carrera 100 N° 103A - 02	Días hábiles de lunes a viernes	Se brinda información de manera personalizada
	Atención por correspondencia			Recibe, radica y direcciona las comunicaciones que ingresan a la administración



**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDÍA DE APARTADÓ**
Secretaría General y de Servicios Administrativos



Atención telefónica 	Línea Nacional	018000400021	Días hábiles de lunes a viernes	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios del Municipio
	Línea local	8280457		
Atención virtual 	Página web	www.apartado-antioquia.gov.co	Las 24 horas está disponible el portal, no obstante los requerimientos se atienden en los días hábiles	Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias a través de la ventanilla de correspondencia
	Correo electrónico	contactenos@apartado.gov.co		
Canal Escrito Ventanilla Única 	Ventanilla de correspondencia	Edificio Diana Cardona, carrera 100 N° 103A - 02	Días hábiles de lunes a viernes	Se reciben peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias
	Buzón de sugerencias	Edificio Diana Cardona, carrera 100 N° 103A - 02	Días hábiles de lunes a viernes	Se reciben sugerencias de los servidores públicos, ciudadanos y usuarios del Municipio.

Felipe Benicio Cañizalez
FELIPE BENICIO CAÑIZALEZ
Alcalde Municipal

Elezar Quejada Palma
ELEAZAR QUEJADA PALMA
Secretario General y de Servicios Administrativos

Actualizado el 16 de marzo de 2020

Revisó: Byron Andrés Velez

Elaboró: María Octavila Torres Mosquera

