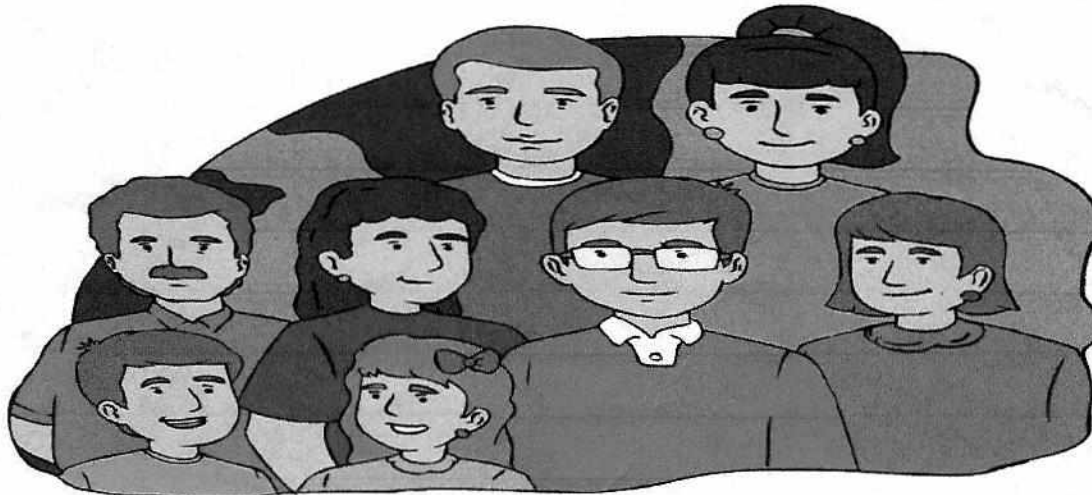




CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO



Respetados ciudadanos:

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Alcaldía Municipal de Apartadó 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 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	DESCRIPCIÓN
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



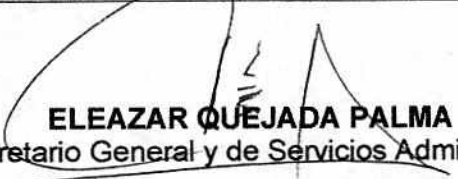


**DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
ALCALDÍA DE APARTADÓ**
Secretaría General y de Servicios Administrativos

Apartadó
CIUDAD LÍDER

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


FELIPE BENICIO CAÑIZALEZ
Alcalde Municipal


ELEAZAR QUEJADA PALMA
Secretario General y de Servicios Administrativos

Actualizado el 16 de febrero de 2021
Revisó: Byron Andres Velez
Elaboró: Maria Octavila Torres Mosquera

