

## CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Secretaría General de Apartadó trabaja por mejorar la efectividad de la Administración Municipal y promueve la transparencia de la gestión pública, para contribuir con el bienestar y calidad de vida de la ciudadanía. Actuamos con honestidad, respeto, diligencia, justicia y compromiso; buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.

### 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 al ciudadano

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 Para marcar desde un celular indicativo 604.</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><a href="http://www.apartado-antioquia.gov.co">www.apartado-antioquia.gov.co</a>  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>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>

**ELEAZAR QUEJADA PALMA**  
 Alcalde Municipal ( E )

**OBERNY PAYARES MANCO**  
 Secretario General y de Servicios Administrativos ( E )

Actualizado el 18 de Marzo de 2022

Elaboró: María Octavila Torres Mosquera

