

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO ALCALDIA DE APATADÓ

La Entidad, con el firme propósito de brindarle un trato digno, considerado y respetuoso a nuestros usuarios, quiere poner en conocimiento de los ciudadanos los canales de comunicación para que este realice las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias Y PQRSD, sobre presuntos manejos irregulares de los recursos públicos en el Municipio de Apartadó y sus entidades descentralizadas; con el fin de mejorar la interacción con la comunidad y garantizar los derechos constitucionales y legales reglados por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Ley de Transparencia y Acceso a la Información pública (Ley 1712 de 2014) y la Ley Estatutaria del Derecho de Petición (Ley 1755 de 2015) y la Ley Estatutaria Participación Ciudadana 1757 de 2015.

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.

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

<div>Atención telefónica</div> <div></div>	Línea Nacional	018000400021	Días hábiles de lunes a viernes	Se brinda información y orientación sobre trámites y servicios del Municipio
	Línea local	8280457		
<div>Atención virtual</div> <div></div>	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 y sugerencias y denuncias a través de la ventanilla de correspondencia
	Correo electrónico	contactenos@apartado.gov.co		
<div>Canal Escrito Ventanilla Única</div> <div></div>	Ventanilla de correspondencia	Edificio Diana Cardona, carrera 100 N° 103A - 02	Días hábiles de lunes a viernes	Se reciben peticiones, quejas, reclamos y sugerencias y denuncias
<div></div>	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.

Actualizado el 22 de marzo de 2024