

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

En cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011

Respetada Ciudadanía:

La **Gobernación de Antioquia** tiene como fines esenciales servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución. Por esta razón la Gobernación se compromete a brindar un trato digno a los ciudadanos y a vigilar que dicho trato 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 canales de atención establecidos.

DERECHOS:

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
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, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Exigir la confidencialidad de su información.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés.
10. 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 las filas y/o 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.



**Secretaría de
Gestión Humana**
y Desarrollo Organizacional

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE

Canal Presencial

Edificio Centro Administrativo Departamental (CAD):

- Ubicación: calle 42B 52-106
- Horario de atención: lunes a viernes 8:00 a.m. a 11:45 a.m. y 1:30 a 5:00 p.m.

Oficina de Pasaportes:

- Ubicación: calle 42B 52-106 (primer piso).
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. (jornada continua).
sábados de 8:00 a.m. a 1:00 p.m.

Centro de Atención a la Ciudadanía:

- Ubicación: calle 42B 52-106 (sótano externo CAD).
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).

Oficina de Tránsito Departamental:

- Ubicación: calle 42B 52-106 (sótano externo CAD).
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 4:30 p.m. (jornada continua).

Central de Liquidación de Impuestos (Sótano externo CAD):

- Ubicación: calle 42B 52-106 (primer piso).
- Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua).

**Adicional contamos con buzones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al interior de todo el Centro Administrativo.*

Canal Telefónico

 **Línea Gratuita**
018000419000
Desde Medellín
409 90 00
www.antioquia.gov.co

Horario de atención

- Lunes a viernes:
7:30 a.m. a 5:30 p.m.
(jornada continua).
- Sábados:
8:00 a.m. a 12:00 p.m.

Canal Virtual

 Descarga
la APP
Gobernación
Antioquia

Correos electrónicos:

gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co
atencionalusuario@antioquia.gov.co

Chat:

<http://www.antioquia.gov.co/index.php/chat>



**Secretaría de
Gestión Humana**
y Desarrollo Organizacional

