

# Carta de Trato Digno a la Ciudadanía

#AntioquiaEnElAlma

Antioquia  
te llevo en el  
**ALMA**

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

# Decálogo de conducta

**1** | Proceder con rectitud en el trabajo y en la vida.

**2** | Servir con prontitud y sin preferencias.

**3** | Ser ejemplo de vida.

**4** | Favorecer el bien común y la participación de la gente.

**5** | Garantizar la transparencia y el derecho a la información pública.

**6** | Promover la solidaridad y el trabajo en equipo.

**7** | Desechar las recompensas indebidas.

**8** | Utilizar con responsabilidad el tiempo laboral.

**9** | Actuar con justicia y sin abusos de poder.

**10** | Acoger con temperancia las críticas de la comunidad.

# 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.

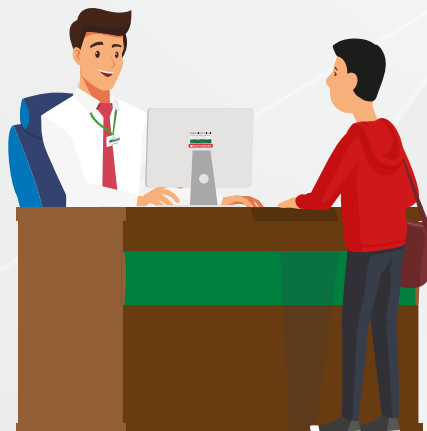
La Gerencia de Atención a la Ciudadanía facilita a la comunidad el acceso a los bienes y servicios que ofrece la administración pública, mediante la formulación e implementación de estrategias, políticas y protocolos de servicio, articulando y fortaleciendo los procesos de desconcentración de los trámites. Nada de esto es posible sin el compromiso de servidores idóneos y competentes.

## 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.





# Canal Presencial

## **Edificio Centro Administrativo Departamental (CAD):**

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



## Canal Telefónico



Línea Gratuita

018000419000

Desde Medellín

409 90 00

[www.antioquia.gov.co](http://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](mailto:gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co)

[atencionalusuario@antioquia.gov.co](mailto:atencionalusuario@antioquia.gov.co)

### Chat:

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

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



***¡Somos ciudadanos  
sirviendo a ciudadanos!***