

# Carta de trato digno a la ciudadanía







## **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 Dirección 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).

### **Agencia de Seguridad Vial:**

- 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)

Numeral abreviado

 #774

### 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

WhatsApp

 300 305 0295

### Mecanismos para radicar una P.Q.R.S.D.

1. Ingrese a [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)
2. Clic en **Atención a la Ciudadanía**
3. Clic en **Presentación P.Q.R.S.D.**
4. Recibirá un **acuse de recibido y número de radicado**

Radicación a través de los siguientes correos electrónicos:

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

1. Ingrese a [www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)
2. Clic en **Atención a la Ciudadanía**
3. Clic en el submenú **Entérate** y presione el botón **Chat para ser atendido por un asesor**, quien recibirá la petición y realizará el proceso de radicación de P.Q.R.S.D.

Descarga la **Aplicación Móvil** de la Gobernación y radica a través del **botón P.Q.R.S.D.**

# Secretaría de Gestión Humana y Desarrollo Organizacional



GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA  
República de Colombia