CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

En cumplimento 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 Administración Departamental se compromete a brindar un trato digno a los ciudadanos y a vigilar que dicho trato sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente, además de 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.

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

UNIDOS

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	Desde Medellín	Numeral abreviado	WhatsApp
018000419000	409 90 00	#774	300 305 0295

CANAL VIRTUAL

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

Ingresa a www.antioquia.gov.co
Clic en Atención a la Ciudadanía
Clic en Presentación P.Q.R.S.D.
Recibirás un acuse de recibido y número de radicado

Radicación a través de los siguientes correos electrónicos:

gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co / gestiondocumental@antioquia.gov.co

Ingresa a www.antioquia.gov.co
Clic en Atención a la Ciudadanía
Clic en el submenú Entérate y presiona el botón Chat para ser atendido por un asesor, quien recibira 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.

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA
SECRETARÍA DE GESTIÓN HUMANA
Y DESARROLLO ORGANIZACIONAL

UNIDOS