

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 especi 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.

Canales de Atención



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 7:00 a.m. a 12:00 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.



Telefónico

En el Área Metropolitana: 409 9000

Línea gratuita nacional: 018000419000

Horario de atención: lunes a viernes de 7:30 a.m. a 5:30 p.m. (jornada continua).
Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 p.m.



Virtual

- Correos electrónicos: gobernaciondeantioquia@antioquia.gov.co

atencionalusuario@antioquia.gov.co

- Aplicación móvil : *Gobernación de Antioquia*

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

Secretaría de
Gestión Humana
y Desarrollo Organizacional

GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA



PIENSA EN GRANDE