

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

ESTIMADO USUARIO

La Administración Municipal de Barbosa Antioquia, comprometida con la generación de estrategias y buenas prácticas que conduzcan a la prestación de un servicio bajo parámetros de amabilidad, respeto, eficiencia, efectividad y buena disposición hacia el usuario, y en cumplimiento a lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, presenta a continuación la carta de trato digno:

DERECHOS

Nuestros usuarios, sin distinciones por motivos de sexo, edad, raza, idioma, opiniones políticas o de cualquier índole, religión, situación física o mental, tiene derecho a:

- * Recibir un trato respetuoso acorde con la dignidad humana.
- * Ser tratado en igualdad de condiciones respecto de las demás personas que acuden a los servicios de la entidad, en consideración al enfoque diferencial.
- * Recibir una oportuna y efectiva orientación por Administración Municipal ante los requerimientos elevados.
- * Presentar peticiones por cualquier medio de comunicación, esto es, de manera verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo.
- * Conocer el estado de trámite de las peticiones a menos que exista reserva legal y obtener una respuesta pronta y adecuada en los plazos establecidos en la ley.
- * Obtener información y orientación actualizada acerca de los requisitos requeridos para dar trámite a las solicitudes.
- * Adquirir respuestas a las solicitudes de información que repose en los archivos de la Administración, y solicitar la expedición de copias de procesos y documentos, salvo aquellos protegidos por reserva legal y constitucional.
- * Recibir atención especial y preferente, tratándose de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, personas mayores, mujeres gestantes y en general, personas sujetos de especial protección constitucional y legal.
- * Exigir el debido cumplimiento de las obligaciones a los servidores públicos y aquellas personas que con ocasión de su labor desempeñan funciones administrativas.



* Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés, para que sean valorados de conformidad con la Ley y la Constitución y se tengan en cuenta al momento de emitir una decisión.

* Los demás derechos que reconozcan la Constitución y la Ley.

DEBERES

* Cumplir la Constitución Política y la Ley.

* Dirigirse a los funcionarios de la Administración Municipal con el debido respeto y tono moderado.

* Evitar hacer acusaciones falsas o temerarias en contra de los funcionarios de la Administración Municipal.

* Actuar conforme al principio de la buena fe, que implica la presentación de documentos y declaraciones verídicas y evitar la realización de conductas que obstruyan el trámite de los procesos.

* Evitar la presentación de solicitudes improcedentes, reiterativas y/o irrespetuosas.

* Cuidar y preservar las instalaciones y elementos que con ocasión del servicio sean puestos a su disposición.

* Atender en debida forma las solicitudes aclaratorias y suministro de información complementaria por parte de los funcionarios de la Administración Municipal, para el trámite de las solicitudes.

* Respetar las filas y el sistema de asignación de turnos cuando se disponga del mismo.

* Sugerir mejoras para la efectividad en la prestación de los servicios y poner en conocimiento de la Administración las falencias que evidencie en forma justificada.

* Ejercer con responsabilidad sus derechos.

ALCALDÍA
Barbosa - Antioquia





CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Centro Administrativo Municipal CAM	Calle 15 N° 14-48 del Municipio de Barbosa- Antioquia	Lunes a jueves: 7:30 A 5:30PM Jornada continua Viernes: 7:30 A 4:30PM Jornada continua
VIRTUAL	Página Web Correo electrónico	http://www.barbosa.gov.co/ alcaldia@barbosa.gov.co	Permanente
REDES SOCIALES	Facebook Instagram Twitter	/AlcaldiaDeBarbosa/ @alcaldiabarbosa @BarbosAntioquia	Permanente
TELEFÓNICO	Línea fija	4548300	Lunes a jueves: 7:30 A 5:30PM Jornada continua Viernes: 7:30 A 4:30PM Jornada continua
ESCRITO	Presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	Calle 15 N° 14-48 del Municipio de Barbosa- Antioquia Ventanilla única de radicación Archivo Central, ubicado en el primer piso Buzón de sugerencias: Centro Administrativo de Servicios – CAS: Carrera 21 N°11 – 30, primer piso Centro Administrativo Municipal – CAM: Calle 15 N° 14-48, primer piso: Corregimiento El Hatillo: Corregiduría EL Hatillo, contiguo a la Estación de Policía	Lunes a jueves: 7:30 A 5:30PM Jornada continua Viernes: 7:30 A 4:30PM Jornada continua

