

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANIA

RESPETADOS CIUDADANOS Y CIUDADANAS:

La Administración Municipal de Barbosa, Antioquia en cabeza de su Alcalde **EDGAR AUGUSTO GALLEGO ARIAS**, comprometida con la generación de estrategias y buenas prácticas, tenemos la obligación de prestar un servicio público de calidad a todos los ciudadanos que son el eje central de la administración, es por ello que el trato digno constituye un deber inherente y esencial de todo servidor público, por tal razón buscamos que el trato que reciban sea digno, equitativo, diligente, amable, respetuoso, eficiente, efectivo y sobre todo muy humano.

De acuerdo a lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública (Ley 1712 de 2014) y la Ley Estatutaria del Derecho de Petición, Los invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle

DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

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:

- ✓ Ofrecer 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 ante los requerimientos elevados por la Administración Municipal.
- ✓ 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 si se trata de personal en situación de discapacidad, niños, niñas y adolescentes, personas mayores, mujeres gestantes y en general a 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 DE LOS CIUDADANOS

- ✓ 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.





CANALES DE ATENCIÓN

CANAL	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
PRESENCIAL	Centro Administrativo Municipal CAM	Calle 15 No 14-48 del Municipio de Barbosa-Antioquia	Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Jornada continua Viernes: 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua
VIRTUAL	Página Web	http://www.barbosa.gov.co/	Permanente
	Correo electrónico	alcaldia@barbosa.gov.co	Permanente
REDES SOCIALES	Facebook	/AlcaldiaDeBarbosa/	Permanente
	Instagram	@alcaldiabarbosa	Permanente
	Twitter	@BarbosAntioquia	Permanente
TELEFÓNICO	Línea Fija	4548300	Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Jornada continua Viernes: 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua
ESCRITO	Presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD)	Calle 15 No 14-48 (Ventanilla única de radicación Archivo Municipal, Ubicada en el 1er piso) Buzón de Sugerencias: ubicado en: Centro Administrativo de Servicios CAS: Carrera 21 No 11-30, 1er piso Centro Administrativo Municipal CAM: Calle 15 No 14-48, 1er piso Corregiduría Hatillo: Corregimiento el Hatillo contiguo a la estación de policía	Lunes a jueves: 7:30 a.m. a 5:30 p.m. Jornada continua Viernes: 7:30 a.m. a 4:30 p.m. Jornada continua

