



CARTA DE TRATO DIGNO

MUNICIPIO DE GUARNE

ANTIOQUIA

2016



T ú n o s i n s p i r a s

Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica - Nit: 890982055-7
Carrera 50 No 50-02, Parque Santander - Código Postal 054050, Teléfono: (4) 551 00 25
alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co





Estimados Ciudadanos (as):

La Administración Municipal de Guarne trabaja con honestidad y transparencia para lograr una gestión eficiente y eficaz, con la aspiración y el sueño de hacer de Guarne un municipio que avanza equitativamente en el desarrollo social, económico, institucional y de su hábitat a través de la construcción de una nueva ruralidad.

Somos una administración que gobierna con la gente, tratamos bien a las personas, promovemos el cambio, respetamos el interés colectivo y gestionamos colaborativamente, para el servicio ciudadano.



T ú n o s i n s p i r a s

Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica - Nit: 890982055-7
Carrera 50 No 50-02, Parque Santander - Código Postal 054050, Teléfono: (4) 551 00 25
alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co





LO INVITAMOS A CONOCER SUS 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 actualizada y orientación sobre los requisitos vigentes que exija la Ley, haciendo uso de los diferentes canales de atención de los que dispone la Administración Municipal de Guarne.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, según los plazos establecidos por la 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 o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene el derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

T ú n o s i n s p i r a s

Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica - Nit: 890982055-7
Carrera 50 No 50-02, Parque Santander - Código Postal 054050, Teléfono: (4) 551 00 25
alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co



LO INVITAMOS A CONOCER SUS DEBERES:

1. Cumplir la Constitución Política y las Leyes.
2. Actuar conforme al principio de la buena fe, absteniéndose de presentar maniobras dilatorias en las actividades y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos al abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes.
4. Ser respetuoso con los Servidores Públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de Atención al Ciudadano y en los casos que se requiera permitir atención preferente a los ciudadanos que lo requieran (si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política).
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.
7. Abstenerse de ofrecer dadas a los Servidores Públicos y denunciar cuando consideren que sus derechos han sido violados o cuando tenga conocimiento de hechos punibles cometidos a los ciudadanos por los Servidores Públicos.
8. Acatar la Constitución y las Leyes.

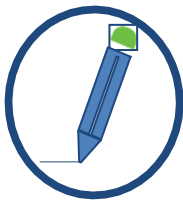
CANALES DE ATENCIÓN

Todo ciudadano puede acceder a información, orientación, trámites y servicios, a través de los canales de atención dispuestos por la Administración Municipal de Guarne. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) sobre nuestro actuar.

El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.



ATENCIÓN PRESENCIAL: Se realiza a través de la Oficina de Atención al Ciudadano ubicado en la Carrera 50 N°50-02, Parque Santander, Oficina de la Secretaria de Gestión Humana y Servicios Administrativos, municipio de Guarne.



ATENCIÓN ESCRITA: Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias (PQRSFD) por escrito a través de la ventanilla única de radicación ubicada en la Carrera 50 N°50-02, Parque Santander, Administración Municipal, municipio de Guarne, Código Postal: 054050.

Los ciudadanos tienen a su disposición los buzones de sugerencias ubicados en los diferentes edificios donde funcionan dependencias de la Administración (Palacio Municipal, la Comisaria de Familia, la Casa de la Cultura y la Inspección de Tránsito y Transporte), igualmente se tiene la oficina de atención al ciudadano ubicada en la Oficina de

T ú n o s i n s p i r a s

Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica - Nit: 890982055-7
Carrera 50 No 50-02, Parque Santander - Código Postal 054050, Teléfono: (4) 551 00 25
alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co





Control Interno.



ATENCIÓN TELEFÓNICA: Todos los ciudadanos, sin necesidad de dirigirse a la Administración Municipal de Guarne, pueden realizar y verificar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y/o denuncias (PQRSFD) llamando a la línea de Atención al Ciudadano – Conmutador de la Administración Municipal de Guarne (57-4) 551 00 25.



ATENCIÓN VIRTUAL: : La Administración Municipal de Guarne cuenta con un Link de contacto a través de la página web que se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles. Para ingresar y/o verificar su solicitud, puede hacerlo a través del portal web correo contactenos@guarne-antioquia.gov.co en el link PQRSFD,



T ú n o s i n s p i r a s

Municipio de Guarne, Antioquia, Colombia, Suramérica – Nit: 890982055-7
Carrera 50 No 50-02, Parque Santander - Código Postal 054050, Teléfono: (4) 551 00 25
alcaldia@guarne-antioquia.gov.co, www.guarne-antioquia.gov.co

