



**Guarne**  
*es mi pasión*

# CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Municipio de Guarne  
Antioquia

## 2023



**Alcaldía de  
GUARNE**  
Es el momento de las personas

**MARCELO  
BETANCUR RIVERA**  
ALCALDE

# **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**

## **Municipio de Guarne**

El municipio de Guarne trabaja cada día con el propósito de establecer una relación directa con el ciudadano para garantizar los derechos constitucionales y legales y poder contribuir con su bienestar y calidad de vida. Actuamos con honestidad, respeto, compromiso, diligencia, justicia, tolerancia y responsabilidad, buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, el Municipio de Guarne, expide la **CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA**, en la cual se especifican los deberes y derechos de los ciudadanos y los diferentes canales de atención disponibles para la prestación del servicio al ciudadano.

### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

Nuestro compromiso es reconocer y garantizar el derecho a:

- Ser tratado con respeto y dignidad.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de representante.
- Presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, de forma verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo dispuesto para tal fin.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Conocer el estado de su trámite y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Obtener información actualizada acerca de los trámites y servicios que ofrece el Municipio de Guarne
- Exigir la reserva de su información.

### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

Obrar conforme al principio de la buena fe.

- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y colaboradores del Municipio de Guarne
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad que prestan sus servicios de atención al ciudadano, para obtener la atención solicitada.



**Alcaldía de  
GUARNE**  
Es el momento de las personas

**MARCELO  
BETANCUR RIVERA**  
ALCALDE

- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- 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.

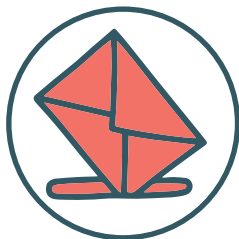
El ciudadano tendrá acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta eficaz, eficiente y oportuna a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.



**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 General, 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, Biblioteca, la Inspección de Tránsito y Transporte, Inspecciones de Policía, Secretaria de Productividad y Medio Ambiente, Parque Educativo, y la Oficina de 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.



**Alcaldía de  
GUARNE**  
Es el momento de las personas

**MARCELO  
BETANCUR RIVERA**  
ALCALDE



**ATENCIÓN VIRTUAL:** La Administración Municipal de Guarne cuenta con el correo electrónico: [gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co) o a través de la página web <http://181.143.68.186:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&codIndice=00001&idAsunto=060401&indicador=1&logueoPqr=S>.

También se cuenta con el correo de **Notificaciones judiciales:** [notificaciones@guarne-antioquia.gov.co](mailto:notificaciones@guarne-antioquia.gov.co) los cuales se encuentra activo las 24 horas, no obstante, su consulta y/o petición, se gestiona en días hábiles.



**REDES SOCIALES:**

**Facebook:** [www.facebook.com/alcaldiadeguarne/](http://www.facebook.com/alcaldiadeguarne/)

**Twitter:** <https://twitter.com/alcaldiaguarne?lang=es>

**Youtube:** [https://www.youtube.com/channel/UC\\_-uLGvDb2\\_zP-PUAbEKTW](https://www.youtube.com/channel/UC_-uLGvDb2_zP-PUAbEKTW)

	UBICACIÓN	HORARIO
Presencial Radicación	Carrera 50 No 50-02 Parque Santander Oficina de Correspondencia	<b>Lunes a jueves</b> de 8:00 a.m. a 12:30 pm y 1:30 p.m. a 6:00 p.m. <b>Viernes</b> de 8:00 a.m. a 12:30 pm. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
Telefónico	<b>Conmutador:</b> 604 551 0025 Línea telefónica gratuita de atención desde cualquier lugar de Colombia: (+57) 01 8000 410025	<b>Lunes a jueves</b> de 8:00 a.m. a 12:30 pm y 1:30 p.m. a 6:00 p.m. <b>Viernes</b> de 8:00 a.m. a 12:30 pm. y 1:30 p.m. a 5:00 p.m.
Electrónico	<b>Correo electrónico:</b> <a href="mailto:gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co">gestiondocumental@guarne-antioquia.gov.co</a>	Días hábiles en horario laboral
Electrónico	<b>Notificaciones judiciales:</b> <a href="mailto:notificaciones@guarne-antioquia.gov.co">notificaciones@guarne-antioquia.gov.co</a>	Días hábiles en horario laboral
Electrónico	<b>Página web:</b> <a href="http://www.guarne-antioquia.gov.co">www.guarne-antioquia.gov.co</a>	
Electrónico	<b>PQRDF:</b> <a href="http://181.143.68.186:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codIndice=00001&amp;idAsunto=060401&amp;indicador=1&amp;logueoPqr=S">http://181.143.68.186:6060/mercurio/IndiceServlet?operacion=9&amp;codIndice=00001&amp;idAsunto=060401&amp;indicador=1&amp;logueoPqr=S</a>	Días hábiles en horario laboral
Redes Sociales	<b>Facebook:</b> <a href="http://www.facebook.com/alcaldiadeguarne/">www.facebook.com/alcaldiadeguarne/</a> <b>Twitter:</b> <a href="https://twitter.com/alcaldiaguarne?lang=es">https://twitter.com/alcaldiaguarne?lang=es</a> <b>Youtube:</b> <a href="https://www.youtube.com/channel/UC_-uLGvDb2_zP-PUAbEKTW">https://www.youtube.com/channel/UC_-uLGvDb2_zP-PUAbEKTW</a>	

**DÍAS HÁBILES:** Lunes a viernes de acuerdo a los horarios establecidos por la Administración



**Alcaldía de  
GUARNE**  
Es el momento de las personas

**MARCELO  
BETANCUR RIVERA**  
ALCALDE

## OTROS SITIOS PARA RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Oficina	Dirección	Teléfono
Inspección Primera de Policía	Carrera 50 No 42-100 Local 60 / 1er. piso	604 4283030 ext 202
Inspección Segunda de Policía	Carrera 50 No 42-100 Local 60 / 1er. piso	604 4283030 ext 204
Inspección Tercera de Policía	Carrera 50 No 42-100 Local 60 / 1er. piso	604 4283030 ext 206
Inspección Cuarta de Policía	Carrera 50 No 42-100 Local 60 / 1er. piso	604 4283030 ext 208
Comisaría Primera de Familia	Carrera 50 No 42-100 Local 52 / 1er. piso	604 5510025 Ext:400 401
Comisaría Segunda de Familia	Carrera 50 No 42-100 Local 52 / 1er. piso	604 5510025 Ext:405 406
Inspección de Transito	Carrera 50 No 42-100 local 60 / 2do. piso	604 5510025 Ext:421 424
Casa de la Cultura	Cra. 52ª calle 52-42 / 2do. piso	310 36135 32
Secretaria General	Cll. 50 Cra. 51-34 / interior 3	604 4283030 Ext:101
Centro Vida	Cra. 50 No 51-176 barrio Santo Tomas	311 7929421
Secretaría de Desarrollo Social y Familia	Calle 50 No. 51-71 Tercer piso	604 567 68 05

### RECUERDE

- Las solicitudes y manifestaciones se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención.
- Los trámites y servicios de la **Alcaldía de Guarne**, **NO** requieren de ningún intermediario para acceder. **Acerquese a nuestras oficinas para mayor información.**
  - El derecho de petición debe contar con la siguiente información:
    - Nombre de la autoridad a la que se dirigen.
    - Escribir el objeto de la petición de manera clara y concreta.
    - Describir las razones en que se apoya su solicitud.
    - Los nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.
    - Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia. Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.
    - La relación de documentos que acompañan su petición, revise que estén completos
    - La firma del petionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).



**MARCELO BETANCUR RIVERA**  
ALCALDE



**Alcaldía de  
GUARNE**  
Es el momento de las personas

**MARCELO  
BETANCUR RIVERA**  
ALCALDE