CARTA TRATO DIGNO

Atlántico
para la Gente

GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO

1 OBJETIVO

La Gobernación del Departamento del Atlántico con el objetivo de fortalecer la relación con la ciudadanía, presenta la carta de trato digno indicando los derechos y deberes de los ciudadanos en búsqueda de brindar una atención y servicio diligente, oportuno y eficiente, bajo los principios de responsabilidad, transparencia e inclusión, generando confianza en nuestros ciudadanos.

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

2 DERECHOS Y DEBERES DEL CIUDADANO.

Apreciados ciudadanos (as), les extendemos fraternal saludo.

Para la entidad, la integridad de nuestro comportamiento como servidores públicos es relevante, por ello, los valores de la honestidad, respeto, compromiso, diligencia y justicia, son lo más importante; por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento a lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus **derechos a:**

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores el cumplimiento de sus responsabilidades.

2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbales, escritas o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado; así como conocer el estado del trámite presentado y obtener copias, a su costo, de los respectivos documentos. Estas actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación y/o trámite.

3. Obtener información y orientación sobre los requisitos de las peticiones que establezcan las disposiciones vigentes.

4. Obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.

5. Conocer y obtener la información que repose en los registros y archivos públicos, salvo reserva legal y según los términos previstos por la Constitución y las leyes.

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

6

Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, personas de talla baja y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política de Colombia. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores de la Gobernación, atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.

7

Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

8

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

9

Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes. que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los **deberes de los ciudadanos:**

Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, tanto declaraciones o documentos falsos como hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad en su respuesta.

Mantener un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores de la entidad.

Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de atención al ciudadano.

Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.

Mantener actualizada su información de contacto.

Acatar la Constitución y las leyes.

Parágrafo. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO

3 CANALES DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL

GOBERNACIÓN DEL ATLÁNTICO
Edificio central
Calle 40 # 45-46

MUSEO DEL ATLÁNTICO
Calle 39 # 35-21

LABORATORIO DEPARTAMENTAL
Calle 75 # 72-140

BIBLIOTECA PÚBLICA MEIRA DEL MAR
Calle 38 # 38B – 21

CANAL TELEFÓNICO

Teléfono (5) 3307000
Línea Gratuita 018000425888

CANAL VIRTUAL

El portal se encuentra activo 24 horas, no obstante su trámite se gestiona dentro de días hábiles:

para hacer el registro correspondiente, puede ingresar a través del canal web.

Sitio Web: **www.atlantico.gov.co**

Correo electrónico:
atencionalciudadano@atlantico.gov.co

Horario de atención: Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 5:00 p.m.

JivoChat: se puede acceder a través de nuestra página web en el siguiente enlace
https://www.atlantico.gov.co/index.php/ayuda/chat

Formulario para interponer PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias): se puede acceder a través de nuestra página web en este enlace
https://srvapp1.atlantico.gov.co:7070/PQRSDGobAtl/faces/Views/crearPQR.xhtml

4 REGISTRO DE REVISIÓN Y APROBACIÓN

FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
2021-04-21	Versión inicial	001

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Funcionario del proceso	Equipo del proceso	Líder del proceso

Atlántico
para la Gente

GOBERNACIÓN DEL
ATLÁNTICO