



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE CAREPA

NIT. 890.985.316-8

SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

La Alcaldía Municipal de Carepa en aras de promover el desarrollo integral del territorio y su gente, la ejecución programas y proyectos y la participación comunitaria; reconoce los derechos de los ciudadanos a recibir un trato equitativo, respetuoso, considerado y diligente de parte de los servidores públicos, es por ello que expide la presente Carta de trato digno, donde presenta los canales de atención y derechos y deberes de los ciudadanos, lo anterior dando cumplimiento a los artículos 5 al 7 de la Ley 1437 de 2011.

A los ciudadanos del Municipio de Carepa, les asisten los siguientes derechos y deberes con respecto a la relación con la Alcaldía Municipal:

DERECHOS	DEBERES
<ul style="list-style-type: none">• Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.• Conocer en lenguaje claro e incluso el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.• Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.• Conocer la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.• Recibir atención especial y preferente para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, adultos mayores, personas de talla baja, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.• Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.• Salvo reserva legal, obtener	<ul style="list-style-type: none">• Acatar la Constitución y las leyes.• Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.• Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.• Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.• Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Distrital, y dar buen uso a sus instalaciones.• Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Distrital, en las condiciones establecidas por la ley.• Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.• Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural y/o jurídica.



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE CAREPA

NIT. 890.985.316-8

SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 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.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A formular alegaciones y aportar documentos u 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 estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
- A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

Así mismo, la administración Municipal de Carepa tiene los siguientes deberes frente a la atención de los ciudadanos.

- Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
- Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

Centro Administrativo Municipal | Calle 77 N.º 76-63
Web : www.carepa-antioquia.gov.co | Código Postal: 057850

Teléfono: 815 8922

E-mail: contactenos@carepa-antioquia.gov.co

Jonnán Alexis Cerquera
Alcalde 2020 - 2023

Amor por lo nuestro!



DEPARTAMENTO DE ANTIOQUIA
MUNICIPIO DE CAREPA

NIT. 890.985.316-8

SECRETARÍA GENERAL Y DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS



- Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
- Todos los demás que señalen la Constitución, la ley y los reglamentos.

Para acceder a los servicios de la administración municipal, pueden usar los siguientes canales de atención:

- Físico
 - Palacio Municipal: Calle 77 N° 76-63 Barrio María Cano
 - Secretaría de tránsito: Calle 70, carrera 80, Barrio San Felipe.
 - Casa de la Mujer:
- Telefónico: 815 – 89 - 22
- Virtual: A través del Portal Web de la Alcaldía de Carepa [https://www.carepa-antioquia.gov.co.](https://www.carepa-antioquia.gov.co), en la parte inferior de la página principal se puede radicar su Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia, Felicitación y Denuncia – PQRSFD.
- Buzones de Sugerencias: Ubicados en los puntos de Atención al Ciudadano de la Alcaldía Municipal de Carepa así: palacio municipal, punto de atención al ciudadano; Secretaría de Tránsito, Unidad de víctimas, casa de la mujer, casa de los ancestros.
- Redes sociales: A través de Facebook, @alcaldiadecarepa; Twitter @alcaldiadecarepa; e Instagram @alcaldiadecarepa.

JONNAN ALEXIS CERQUERA
 Alcalde Municipal

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Elaboro	P.U. - Jurídica. HENDER MANCO AVENDAÑO		
Reviso	Asesora Jurídica. LAURA VELEZ		
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones vigentes y por lo tanto se firma bajo nuestra responsabilidad			