

CARTA DE TRATO DIGNO

1. INFORMACION GENERAL

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con un talento humano capacitado para atender con respeto, amabilidad y consideración a todos los ciudadanos que se acercan en busca de respuesta a sus inquietudes.

Los derechos del usuario deben ser protegidos en su integridad, razón por la cual es nuestro compromiso prestar un servicio eficaz, ágil, oportuno, transparente y de calidad, por ello y de conformidad con lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), expide la Carta del Trato Digno al Usuario del Área Metropolitana de Bucaramanga, en la cual damos a conocer sus derechos y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

2. DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- Ser tratado(a) con respecto y dignidad.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, donde deberá quedar constancia de la misma, o por escrito y a través de cualquier medio idóneo para la comunicación.
- Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, veraz y actualizada sobre los temas de competencia de la entidad.
- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, salvo reserva legal, podrán obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obtener copias, las cuales serán costeadas por su cuenta.
- Obtener respuesta rápida y oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o de debilidad.
- Manifestar sus inconformidades con el servicio prestado por los funcionarios y contratistas adscritos a la entidad.

3. DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución, Políticas y Leyes.
- Tratar con respecto y dignidad a los funcionarios y autoridades públicas.
- Actuar de acuerdo al principio de buena fe.
- Conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Respetar las filas y/o turnos asignados por la entidad.
- Mantener actualizada su información de contacto.

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

4. MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS

El Área Metropolitana de Bucaramanga tiene a su disposición diversos canales a través de los cuales los ciudadanos y grupos de interés pueden formular peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre temas de competencia de la entidad.

- Atención Presencial

Para recibir atención presencial debe acercarse a las instalaciones de la sede principal del Área Metropolitana de Bucaramanga. De igual manera, si requiere atención de alguna de nuestras áreas misionales – Subdirección Ambiental, de Planeación o de Transporte -, puede dirigirse a la sede ubicada cerca de la sede principal:

Sede	Dirección	Horario
Principal	Avenida los Samanes No. 9-280 Ciudadela Real de Minas de la ciudad de Bucaramanga	Lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm
Áreas misionales – Subdirección Ambiental, de Planeación o de Transporte	Avenida Los Samanes No. 9-140, Tercer piso, L-300, Centro Comercial Acrópolis	

- Correo Electrónico

Los ciudadanos pueden enviar sus PQRSD a la entidad a través del correo electrónico info@amb.gov.co

- Medio escrito

Los ciudadanos pueden solicitar información o presentar inquietudes, derechos de petición, quejas, reclamos y denuncias mediante comunicación escrita por correo o correspondencia postal, las cuales podrán ser radicadas en la sede principal ubicada en la Avenida los Samanes No. 9-280, de lunes a viernes de 7:00 am a 4.30 pm.

- Sitio Web

Accediendo a la página www.amb.gov.co, sección PQRSD y link contáctenos, el ciudadano encuentra el formulario.

- Vía Telefónica

Los ciudadanos pueden presentar, sin necesidad de trasladarse al punto de atención, sus inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos de manera telefónica, llamando al teléfono principal de la entidad o a los teléfonos correspondientes a las secretarías de

cada dependencia, estos números telefónicos se encuentran publicados en la página web de la entidad.

Sede	Número de teléfono
Principal	Conmutador 6444831 Fax 6445531
Subdirección Ambiental	6414822
Subdirección Planeación e Infraestructura	6417150
Subdirección Transporte Metropolitano	6447586
Llamadas desde el exterior marcar	00+57+7+número