

# **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](mailto: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](http://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.

<b>Sede</b>	<b>Número de teléfono</b>
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