

Carta de Trato Digno

El Área Metropolitana de Bucaramanga cuenta con un Talento Humano capacitado para atender con respecto, 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 de Trato Digno al Usuario del Área Metropolitana de Bucaramanga, en la cual damos a conocer sus derechos y los canales y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

Conozca sus Derechos

1. Ser tratado(a) con respecto y dignidad.
2. 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.
3. Solicitar y obtener información de manera precisa, oportuna, veraz y actualizada sobre los temas de competencia de la entidad.
4. 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.
5. Obtener respuesta rápida y oportuna a sus peticiones en los plazos establecidos por la Ley.
6. 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.
7. Manifestar sus inconformidades con el servicio prestado por funcionarios y contratistas.

Conozca sus Deberes

1. Cumplir la Constitución, Políticas y Leyes.
2. Tratar con respecto y dignidad a los funcionarios y autoridades públicas.
3. Actuar de acuerdo al principio de buena fe.
4. Conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados por la entidad.
6. Mantener actualizada su información de contacto.
7. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar

Carta de Trato Digno

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 ubicada en la ciudad de Bucaramanga en la Avenida lo Samanes # 9-280, en jornada continua de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m.



CORREO ELECTRÓNICO

Los ciudadanos pueden enviar sus PQRD'S a la entidad dirigiendo un correo a info@amb.gov.co



MEDIO ESCRITO

A través de la ventanilla única, 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 a.m a 4.30 p.m.



PÁGINA WEB

Accediendo a la página www.amb.gov.co, sección PQRSD, link "Registrar solicitud", el ciudadano encuentra el formulario.



VIA TELEFÓNICA

A través del conmutador 6444831 de lunes a viernes en horario 7:00 a.m. a 4:30 p.m., los ciudadanos pueden presentar, sus inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos.

