

Carta de Trato Digno al Ciudadano

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 de Trato Digno al Usuario del Área Metropolitana de Bucaramanga, en la cual damos a conocer sus derechos, deberes, valores de integridad y los canales de comunicación dispuestos para su atención.

DERECHOS

1. Ser tratado(a) con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o 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. Cualquier otro derecho que reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.

DEBERES

1. Acatar las leyes y la Constitución Política
2. Tratar con respeto 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.

VALORES DE INTEGRIDAD

1. **RESPETO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición
2. **HONESTIDAD:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general
3. **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
4. **DILIGENCIA:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado
5. **JUSTICIA:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con

CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL CIUDADANO

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.



Página Web: www.amb.gov.co, sección PQRS, opción "Registrar Solicitud"



Atención Presencial: Sede principal
Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana - 69
Centro de Convenciones Neomundo Piso 3, en
jornada continua de lunes a viernes de 7:00 a.m. a
4:30 p.m. Bucaramanga-Santander



Telefónico: A través del PBX 6444831



Correo Electrónico: info@amb.gov.co



Facebook: Área Metropolitana de Bucaramanga



Twitter: @AreaMetroBga



Instagram: areametropolitanadebucaramanga