

## **CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO**

### **Área Metropolitana De Bucaramanga**

Para el Área Metropolitana de Bucaramanga actuar bajo los principios de transparencia, honestidad y respeto es un pilar fundamental de su gestión. Por eso que en cumplimiento del numeral 5, artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y con el fin de establecer una interacción directa con la ciudadanía garantizando sus derechos constitucionales y legales, la entidad se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos los usuarios sea digno, equitativo, respetuoso, considerado, amable, diligente y sin distinciones; orientado a prestar un servicio oportuno y de calidad, que cumpla de manera efectiva los siguientes derechos:

### **DERECHOS DE LOS CIUDADANOS**

- 1.** Ser tratado con respeto y consideración, conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.
- 2.** Presentar peticiones de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio de comunicación idóneo.
- 3.** Obtener respuesta oportuna y de fondo a las peticiones presentadas por los canales dispuestos por la entidad.
- 4.** Obtener información de manera precisa, oportuna, veraz y actualizada sobre los temas de competencia del Área Metropolitana de Bucaramanga.
- 5.** Solicitar y conocer los servicios prestados por la entidad, así como los requisitos para acceder a ellos.
- 6.** Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier información, actuación o trámite que reposa en los archivos de la entidad. Y obtener copias, a su costa, de los mismos.
- 7.** Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños y niñas, adolescentes, mujeres gestantes y adultos mayores, así como personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, según lo establecido en el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.
- 8.** Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los funcionarios y contratistas que laboran y prestan sus servicios en el Área Metropolitana.

9. Manifestar inconformidades y formular alegaciones frente a los servicios prestados por funcionarios y contratistas de la entidad, y en cualquier actuación administrativa en la que tenga interés.

**Todos los demás reconocidos por la Constitución y las Leyes Colombianas.**

Así mismo, es importante recordar a los ciudadanos y especialmente a los usuarios de los servicios de la entidad que, en el ejercicio de sus derechos, también deben cumplir con una serie de comportamientos que faciliten y garanticen de manera recíproca un trato digno para todos.

### **DEBERES DE LOS CIUDADANOS**

1. Cumplir la Constitución, Políticas y Leyes.
2. Tratar con respeto y dignidad a las autoridades públicas, funcionarios y contratistas del Estado.
3. Actuar bajo el 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.

### **MEDIOS Y CANALES DE ATENCIÓN**

El Área Metropolitana de Bucaramanga pone a disposición de la ciudadanía los siguientes medios y canales de comunicación con el fin de garantizar la efectividad de sus derechos y brindar un servicio oportuno y de calidad. A través de estos pueden presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones sobre temas de competencia de la entidad.

→ Telefónico

**PBX:** +57(607) 6444831 en horario de lunes a viernes en el horario 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

**Dirección:** EXT 102

**Secretaría general:** EXT 104

**Subdirección administrativa y financiera:** EXT 118

**Catastro:** EXT 127

**Subdirección de transporte metropolitano:** EXT 130

### → **Ventanilla de Atención al Ciudadano**

Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69, Centro de Convenciones Neomundo Primer Piso. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua para realizar trámites catastrales. En horario de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 3:00 p.m. puede solicitar expedición de paz y salvo de valorización metropolitano.

### → **Oficinas Administrativas**

Calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69, Centro de Convenciones Neomundo Tercer Piso. Horario de atención de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua

### → **Canales Digitales**

**Página web:** <https://www.amb.gov.co/pqrsd/>

**Email:** [info@amb.gov.co](mailto:info@amb.gov.co)

**Facebook:** Área Metropolitana de Bucaramanga

**Instagram:** @areametro\_

**Twitter:** @areametrobga

### → **Escrito**

A través de comunicaciones escritas enviadas por correspondencia o radicadas en la ventanilla de atención al ciudadano, ubicada en las oficinas administrativas de la calle 89 Transversal Oriental Metropolitana – 69, Centro de Convenciones Neomundo Tercer Piso, de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Los ciudadanos podrán realizar seguimiento a sus peticiones, quejas reclamos, sugerencias o denuncias a través de los canales de atención referidos anteriormente. El Área Metropolitana en su compromiso de servicio velará por dar respuesta oportuna y satisfactoria a los mismos.

**Área Metropolitana De Bucaramanga**