

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO ÁREA METROPOLITANA DE BARRANQUILLA

Para nuestra entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante; por ello contamos con un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con los objetivos misionales e institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y normatividad vigente, nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades y por los diferentes canales de atención y a obtener respuesta oportuna y eficaz de los mismos en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes
- Conocer la información que repose en los registros y archivos del Área Metropolitana de Barranquilla y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los funcionarios y/o colaboradores del AMB el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los funcionarios y colaboradores del AMB atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos

sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el proceso correspondiente.

- Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ustedes en bases de datos o archivos, y demás derechos, libertades y garantías constitucionales a que se refiere el artículo 15 constitucional.
 - Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.
1. Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011, los deberes de los ciudadanos Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
 2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
 3. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Área Metropolitana de Barranquilla.
 4. Acatar la Constitución y las leyes.

Medios disponibles para la atención a la ciudadanía por parte del Área Metropolitana de Barranquilla.

- Presencial, en la Carrera 51B # 79-285 de 8:00 a.m. a 12:00 m – de 1:00 pm a 5:00 p.m. Único sitio para radicación de correspondencia y/o documentos en general y para la radicación de peticiones verbales.
- Peticiones telefónica y FAX, a través del Conmutador:

3671400:



Nit. 800.055.568-1

- Líneas telefónicas gratuitas de atención desde cualquier lugar de Colombia:
018000944074
- E- Mail para Peticiones, Sugerencias, Quejas y Reclamo:
pqrs@ambq.gov.co
- Página web: www.ambq.gov.co

Carrera 51B No. 79 - 285
PBX: 3671400
Barranquilla, Colombia
www.ambq.gov.co

