

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES

DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE MEDELLÍN

Para la Administración Distrital servir a la comunidad es muy importante. Por eso, le brindamos un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano, y trabajamos por el buen uso de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para satisfacer sus necesidades. Conoce tus derechos y deberes, como ciudadano, ante la Alcaldía de Medellín, en cumplimiento de la Ley 1437 de 2011.



Derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de cualquiera de los medios o canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros, aun cuando sean niños o adolescentes.
3. Recibir información y orientación de los servicios de la entidad en cualquiera de los canales de atención.
4. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, y tener copias de los documentos pagando el valor de estas, excepto cuando los documentos tengan información reservada que no pueda ser compartida según la Constitución o la ley.
5. Recibir respuestas rápidas a sus solicitudes, según los tiempos definidos por ley.
6. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas con discapacidad o en situación de indefensión, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen funciones públicas.
8. Declarar y aportar documentos o elementos que sirvan de prueba en cualquier solicitud de su interés.
9. Otros derechos que la Constitución y las leyes concedan.



Deberes

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad y sinceridad.
3. Entregar documentos verdaderos.
4. Evitar comportamientos que demoren los procesos como, por ejemplo, afirmaciones o juicios sin fundamento o amenazas.
5. Tratar con respeto a los servidores públicos.
6. Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
7. Cuidar las oficinas o puntos de atención, y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Actualizar su información de contacto y novedades del núcleo familiar.



Canales de atención

Puedes consultar o solicitar nuestra oferta de servicios por medio de los siguientes canales de atención:

Presencial

Para conocer los horarios y los servicios de las sedes, puedes comunicarte con la Línea Única de Atención a la Ciudadanía o ingresar a la página web de la Alcaldía de Medellín, hacer clic en **ORIENTACIÓN** y según la sede que necesites, seleccionar: Casas de Gobierno, Centros de Servicios a la Ciudadanía o Mascercas.

Comuna 1 Santo Domingo Carrera 32 No. 101 - 283	Comuna 4 Casa de Justicia El Bosque Carrera 52 No. 71 - 84	Comuna 7 Robledo Carrera 64 A No. 85 - 19	Comuna 12 La Floresta Carrera 89 B No. 48 A - 37	Comuna 15 Guayabal Carrera 52 No. 9 Sur - 42	Comuna 60 San Cristóbal Parte Principal	Comuna 90 Santa Elena Parte Central
Comuna 2 Villa del Socorro Carrera 104 B No. 48 - 60	Comuna 5 Castilla Carrera 65 No. 100 - 123	Comuna 8 La Ladera Calle 59 A No. 36 - 30 Local 2	Comuna 13 20 de Julio Calle 39 C No. 109 - 24	Comuna 16 Belén Carrera 76 No. 32 - 74	Comuna 70 Belén Altavista Parte Central	Nuevo Occidente Lusitania Carrera 63 No. 108 BB - 06 Int 120
Comuna 3 Manrique Carrera 43 No. 66 E - 41 Local 1	Comuna 6 12 de Octubre Calle 103 No. 77 B - 56	Comuna 10 La Alpujarra Carrera 44 No. 52 - 165	Comuna 14 El Poblado Carrera 43 D No. 11-02	Comuna 50 San Sebastián de Palmitas Parte Central	Comuna 80 San Antonio de Prado Parte Central	

Virtual

Página web: www.medellin.gov.co donde puedes consultar información de interés general y registrar PQRSD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción) durante las 24 horas del día.

Desde la misma página web puedes ingresar al:

- Chat virtual: para consultar información o realizar solicitudes en tiempo real.
- Centro de relevos: si necesitas atención en lengua de señas, puedes conectarte, virtualmente, con un asesor.

Telefónico

Línea Única de Atención a la Ciudadanía +57 (604) 444 41 44.



RECUERDA

- Es posible registrar PQRSD por cualquiera de los tres (3) canales de atención.
- Solo se reciben pagos de facturas en las taquillas de los bancos al interior de las sedes; otras taquillas no pueden recibir dineros.
- Solo se reciben pagos de facturas en las taquillas de los bancos al interior de las sedes; otras taquillas no pueden recibir dineros.