

CARTA DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS DEL DISTRITO DE MEDELLÍN

Para la Alcaldía de Medellín 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.



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.



Derechos

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar solicitudes respetuosas, de forma escrita o verbal, a través de los canales oficiales de atención, sin necesidad de intermediarios.
3. Recibir información y orientación de la oferta institucional del Distrito a través de los canales oficiales de atención a la ciudadanía.
4. Conocer el estado de sus solicitudes o trámites, excepto cuando los documentos tengan información reservada que no pueda ser compartida según la Constitución o la ley.
5. Recibir respuestas 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, adultos mayores y aquellos que indique la normativa.
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.





Canales de atención a la ciudadanía

Conoce los canales de atención a la ciudadanía dispuestos por la Alcaldía de Medellín, donde podrás recibir orientaciones, entrega de información y gestionar las solicitudes a trámites, servicios y PQRSD:



Canal virtual

Ingresa al portal de la Alcaldía de Medellín www.medellin.gov.co para conocer todos los servicios a la ciudadanía, como:

- ▶ Taquilla virtual.
- ▶ Trámites y servicios.
- ▶ Atención por lengua de señas.
- ▶ Agendamiento de citas a través de ficho digital.
- ▶ Atención a PQRSD.
- ▶ Ventanilla única virtual.



Canal presencial

Para consultar las sedes y los horarios de atención:

- ▶ Ingresa a <https://www.medellin.gov.co>
- ▶ Da clic en servicio a la ciudadanía.
- ▶ Opción sedes de atención.



Canal telefónico

- ▶ Línea Única de Atención a la Ciudadanía 604 44 44 144.
- ▶ Línea Gratuita Nacional: 01 8000 411 144.
- ▶ Línea trámites Secretaría de Hacienda: 604 322 80 69.



soy
Flor



**Escríbeme para
brindarte atención
en línea.**

 **301 604 44 44**

El WhatsApp de la Alcaldía de Medellín

RECUERDA

- ▶ Es posible registrar PQRSD por cualquiera de los tres canales de atención.
- ▶ Las peticiones, trámites o servicios no requieren de tramitadores o abogados.
- ▶ En las taquillas de atención a la ciudadanía, no se autoriza recibir dinero.



Alcaldía de Medellín
Distrito de
Ciencia, Tecnología e Innovación