


	FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS			
	CÓDIGO F-AM-011	VERSIÓN 00	FECHA 20/01/2021	

CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA

Para la Alcaldía de Fredonia, Antioquia, servir a la ciudadanía es su objetivo más importante. Por eso queremos brindarle a nuestra comunidad un trato digno, respetuoso, transparente y sobre todo humano, trabajando siempre por el buen uso de los recursos y el cumplimiento de las metas propuestas para satisfacer sus necesidades. Conoce aquí tus derechos y deberes como ciudadano ante la Alcaldía de Fredonia, 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 canales de atención habilitados, sin necesidad de intermediarios o terceros, aun cuando sean niños, adolescentes y adultos mayores, las cuales tendrán prioridad en el turno cuando las mismas tengan relación a su bienestar personal y protección especial.
3. Obtener información y orientación actualizada de los requisitos que exige la norma para acceder a los trámites y 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.

	FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS			
	CÓDIGO F-AM-011	VERSIÓN 00	FECHA 20/01/2021	

9. Exigir la confidencialidad de su información
10. 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 información u orientación de nuestra oferta de servicios por medio de los siguientes canales de atención:

- ✓ Ventanilla única, ubicada en la Calle 50 No 50-58, Fredonia, Centro Administrativo Municipal.
- ✓ Correo electrónico: contactenos@fredonia-antioquia.gov.co
- ✓ Teléfono: 6048401264

	FORMATO ACTOS ADMINISTRATIVOS			
	CÓDIGO F-AM-011	VERSIÓN 00	FECHA 20/01/2021	

- ✓ Canal de solicitudes, quejas y reclamos: <https://www.fredonia-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/PQRD.aspx>
- ✓ Canal de pago de impuestos: <https://www.fredonia-antioquia.gov.co/Ciudadanos/Paginas/Pagos-en-Linea.aspx>

RECUERDA

- ✓ Es posible radicar PQRS por cualquier de estos canales de atención.
- ✓ La racionalización de nuestros trámites, servicios o radicaciones de solicitudes **No** requiere de tramitadores o intermediarios.
- ✓ **Ninguno** de nuestros servidores o contratistas está autorizado para recibir dinero por la realización de trámites, servicios o radicación de solicitudes.

TIEMPOS DE RESPUESTAS DE PQRS

Los derechos de petición que ingresan a la Alcaldía de Fredonia, se catalogan en varios tipos solicitudes y diferentes tiempos para dar respuesta, los cuales se enmarcan en el cumplimiento de la Ley 1755 de 2015

