

# Servicio a la Ciudadanía

## Derechos

- 1 Ser tratados con respeto y dignidad.
- 2 Presentar peticiones verbales y escritas por los medios oficiales.
- 3 Obtener información y orientación.
- 4 Conocer el estado de las actuaciones o trámites que no tengan reserva legal y obtener respuesta oportuna.
- 5 Recibir atención preferencial si es niño, adolescente, mujer gestante, persona mayor o persona con discapacidad.
- 6 Exigir la confidencialidad de su información.
- 7 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores.
- 8 Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba.
- 9 Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

## Deberes

- 1 Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- 2 Actuar de acuerdo con el principio de la buena fe.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 4 Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- 5 Respetar las filas y/o turnos asignados.
- 6 Cuidar las instalaciones y sus elementos.
- 7 Mantener actualizada su información.



## Canal Presencial

Edificio Centro Administrativo  
Departamental (CAD):

Ubicación: calle 42B # 52 - 106

**Horario de atención: lunes a viernes  
8:00 a 11:45 a. m. y 1:30 a 4:45 p. m.**

## Oficina de Pasaportes

Ubicación: calle 42B # 52 - 106  
(primer piso).

**Horario de atención: lunes a viernes de  
7:00 a 5:00 p. m. (jornada continua)  
Sábados de 8:00 a. m. a 1:00 p. m.**

## Gerencia de Seguridad Vial

Ubicación: calle 42B 52 - 106  
(sótano externo CAD).

**Horario de atención: lunes a viernes de  
7:15 a. m. a 4:15 p. m. (jornada continua)**

## Central de Impuesto vehicular

Ubicación: calle 42B # 52 - 106  
(sótano externo CAD).

**Horario de atención: lunes a viernes de  
7:30 a. m. a 5:30 p. m. (jornada continua)**

## Canal Telefónico

Línea Gratuita Nacional  
**01 8000 419 000**

Desde Medellín  
**604 409 90 00**

Línea WhatsApp  
**322 834 12 90**

Dispositivo móvil Tigo  
**#774**

## Mecanismos para radicar una PQRSD

Ingresando a: **[www.antioquia.gov.co](http://www.antioquia.gov.co)**,  
Atención a la Ciudadanía  
y submenú PQRSD

De manera presencial en los buzones  
de PQRSD en el CAD.

Correo electrónico:  
**[gestiondocumental@antioquia.gov.co](mailto:gestiondocumental@antioquia.gov.co)**



Carta de **Trato Digno**



**GOBERNACIÓN DE ANTIOQUIA**  
República de Colombia