



## **CARTA DE TRATO DIGNO**

En virtud a lo establecido en el artículo 5 y 6° de la Ley 1437 de 2011, derechos y deberes de los ciudadanos:

### **Todo Ciudadano tiene derecho a:**

- A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de representante.
- A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo dispuesto para tal fin.
- A obtener respuesta oportuna y eficaz de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- A conocer el estado de su trámite y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, o adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.
- A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### **Todo ciudadano debe:**

- A obrar conforme al principio de buena fe.
- A ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente 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.
- A entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- A solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios.
- A observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Distrito de Cartagena.
- A informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad que prestan sus servicios de atención al ciudadano, para obtener la atención solicitada.
- A informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- A verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Acatar la Constitución y las leyes.





Los canales de Atención es el medio dispuesto para que Usted como ciudadano pueda ejercer su derecho a interactuar con la administración, la oficina cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información, trámites y servicios en la Entidad.

El Equipo que dirige el Servicio de Atención al Ciudadano trabajan unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidos a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley, tramitando su inquietud a través de la dependencia competente.

Disponemos de medios presenciales, electrónicos y telefónicos en los siguientes puntos de atención, para garantizar los derechos de la ciudadanía:

Canal	Sede	Horario
Presencial	Plaza de la Aduana Chambacu Edificio Andian DADIS Localidad 2 Localidad 3	Días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua.
Virtual		Página de la Alcaldía, Tramites y Servicios, Ventanilla Única de Atención al Ciudadano
Telefónico		Líneas telefónicas 6501092 y 6501095, Días hábiles de lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m. Línea Telefónica 018000965500
Verbal		
Aplicativo Telefónico		Aplicativo Cartagena de Cerca de ti
Kioscos Virtuales		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santa Rita: Alcaldía local Localidad #1</li> <li>• De una: Alcaldía local Localidad #2</li> <li>• Alcaldía Local: Alcaldía local Localidad 3</li> <li>• Alcaldía local Country: Alcaldía local Localidad #1</li> <li>• Secretaria de Educación: Centro en la plazoleta telecom</li> <li>• Edificio Centro Administrativo Distrital</li> <li>• Oficina de Gestión de riesgo: Manga</li> <li>• Secretaria de participación: Centro comercial ronda real</li> <li>• Gerencia de Espacio Público: Avenida Lemaitre en frente del parque centenario</li> </ul>





		<ul style="list-style-type: none"><li>• Secretaria de Hacienda</li></ul> <b>Centros comerciales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• NAO</li><li>• Mall Plaza</li><li>• Centro UNO</li><li>• La plazuela</li><li>• Getsemani</li></ul>
--	--	---

  
**LUZ ESTELA CACERES MORALES**

Secretaria General



Centro Diagonal 30 No 30-78  
Código Postal: 130001  
Plaza de la Aduana  
Bolívar, Cartagena

T (57)5 6501095 – 6501092  
Línea gratuita: 018000965500

[alcalde@cartagena.gov.co](mailto:alcalde@cartagena.gov.co)  
[www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co)