



## CARTA DE TRATO DIGNO

### TODO CIUDADANO TIENE DERECHO A:

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
- Ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de representante.
- Presentar peticiones, consultas, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo dispuesto para tal fin.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz de acuerdo a las disposiciones legales vigentes.
- Conocer el estado de su trámite y ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
- Exigir confidencialidad de la información.
- 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.
- Estar informado acerca de sus derechos y deberes ante la Entidad.
- Acceder a todo derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.

### TODO CIUDADANO DEBE:

- Obrar conforme al principio de buena fe.
- 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.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Solicitar en forma oportuna y respetuosa, documentos y/o servicios a colaboradores del Distrito de Cartagena
- Respetar las filas y/o turnos asignados en las distintas sedes.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados por la Entidad.
- Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o colaboradores del Distrito de Cartagena.
- Informar todas sus inquietudes a los servidores de la Entidad que prestan sus servicios de atención al ciudadano, para obtener la atención solicitada.
- Informar sobre anomalías e irregularidades en la prestación del servicio.
- Verificar, cuidar, conservar y no alterar los documentos que se le entregan.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Artículo 7 numeral 5 de la Ley 1437 de 2011.

### NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN:

- **SEDES:** Centro en Palacio de la Aduana y Edificio Antiguas Empresas Públicas. Jornada continua Lunes a viernes. 8:00 am. a 4:00 pm. Y en **Marbella:** Sede DATT. **Barrio Chiquinquirá:** Sede Alcaldía Local 2. **Barrio El Socorro:** Sede Alcaldía Local 3. **Getsemani:** Sede DADIS: Lunes a viernes, 8:00 a.m. – 12:00 p.m. y 2:00 p.m. – 4:00 p.m.
  - **Orientación personal o Canal Verbal:** Palacio de la Aduana, piso 1, de Lunes a viernes, de 8:00 a.m. - 12:00 p.m. y de 2:00 p.m. - 4:00 p.m.
  - **Atención telefónica:** 6411370-018000965500. De lunes a viernes, de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.
  - **Atención Virtual:** [www.cartagena.gov.co](http://www.cartagena.gov.co) /Atención al ciudadano /Correspondencia.
  - **Atención al ciudadano:** Plaza de la Aduana, piso 1. Tel: 6411370-018000965500, Extensiones. 1198-1195
- Correo Electrónico: [atencionalciudadano@cartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cartagena.gov.co)

  
MARTHA SEIDEL PERALTA  
Secretaría General

