



# CARTA DE TRATO DIGNO

## TODO CIUDADANO TIENE DERECHO A:

- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplen 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 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.

### NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

Canal Presencial y Verbal

**SEDES:** Centro en Palacio de la Aduana, jornada continua lunes a viernes 8:00 a.m. a 4:00 p.m. y Edificio Antiguas Empresas Públicas 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. **Marbella:** Sede DATT. Lunes a viernes 9:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 4:00 p.m. **Getsemani:** Sede DADIS. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m. **Barrio Chiquinquirá:** Sede Alcaldía Localidad 2. Lunes a viernes jornada continua 8:00 a.m. a 12:00 m. **Barrio El Socorro:** Sede Alcaldía Localidad 3. Lunes a viernes 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Call Center:** 6411370-018000965500. Lunes a jueves 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 6:00 p.m. y viernes 8:00 a.m. a 12:00 m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

**Canal Virtual:** [www.cartagena.gov.co/atencionalciudadano/correspondencia](http://www.cartagena.gov.co/atencionalciudadano/correspondencia)

**Atención al ciudadano:** Plaza de la Aduana, piso 1.

**Teléfono:** 6411370-018000965500 ext. 1198-1195.

**Correo electrónico:** [atencionalciudadano@cartagena.gov.co](mailto:atencionalciudadano@cartagena.gov.co)

  
MARTHA SEIDEL PERALTA  
Secretaría General

5/10/15