

## CARTA DE TRATO DIGNO

### I. INFORMACIÓN GENERAL

El Distrito de Barranquilla es el ente territorial garante del acceso a los servicios públicos en condiciones de equidad, de la seguridad humana, responsable de la ejecución de obras para el desarrollo, que facilita la inversión privada para la generación de crecimiento económico y empleo, mediante un proceso participativo de sus habitantes.

Es nuestro compromiso brindarles un trato digno, considerado y respetuoso, facilitando los canales de comunicación para que puedan presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre presuntos manejos irregulares de recursos públicos y sobre nuestro actuar como Entidad.

En cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, es obligación de la entidad brindarle, al público en general, un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Motivo por el cual les queremos dar a conocer sus derechos, deberes y los medios que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

### II. DERECHOS Y DEBERES

#### Derechos de las Personas ante las Autoridades

Para nosotros lo más importante es garantizar de manera efectiva y cierta el ejercicio de los siguientes derechos:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun por fuera de las horas de atención al público.

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

2. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
4. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situaciones 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.
6. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
7. Formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
8. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

#### **Deberes de las personas ante las autoridades**

Contribuye a una buena prestación de nuestros trámites y servicios, el que ustedes conozcan y practiquen sus deberes, tales como:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

**Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.



### MEDIOS DE CONTACTO (CANALES DE ATENCIÓN)

Para que usted pueda ejercer su derecho en la Alcaldía de Barranquilla, 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 y se disponen los siguientes medios o canales de comunicación para su atención.

Canal	Mecanismo	Ubicación		Horario de atención
Atención Presencial	Atención personal	Sede Principal Calle 34 No. 43-31 Piso 1		Lunes a jueves de 7:00 - 12:00 y de 1:00 - 5:00 Viernes de 8:00 - 12:00 y de 1:00 - 5:00
	Atención por Correspondencia	Localidad Metropolitana Calle 49 No. 8 B Sur -15	Localidad Sur Oriente Carrera 10 C No. 17B-05	Lunes a viernes de 8:00 - 12:00 y de 1:00 - 4:00
Atención Telefónica	Línea fija desde Barranquilla	3399888 3399889		Lunes a jueves de 7:00 - 12:00 y de 1:00 - 5:00 viernes de 8:00 - 12:00 y de 1:00 - 5:00
Atención Virtual	Aplicativo página Web	<a href="http://www.barranquilla.gov.co/atencion-ciudadano">http://www.barranquilla.gov.co/atencion-ciudadano</a>		El portal se encuentra activo las 24 horas no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo electrónico	<a href="mailto:atencionalciudadano@barranquilla.gov.co">atencionalciudadano@barranquilla.gov.co</a>		

*ANA MARIA ALJURE REALES*

ANA MARIA ALJURE REALES  
Secretaria General

Proyectó: Liliana Rosales  
Revisó: María Luisa Prado