

CARTA DE TRATO DIGNO

Nuestro compromiso es ofrecerle un trato respetuoso y amable y facilitar la comunicación. Por eso, queremos que conozcas sus derechos y responsabilidades y cómo puedes ejercerlos.

ESTOS SON LOS DERECHOS QUE TIENES COMO CIUDADANO

- Recibir un trato respetuoso y considerado, reconociendo el valor y la dignidad de cada persona.
- Hacer solicitudes a través de cualquiera de los medios que ofrece la entidad, sin necesidad de un representante legal.
- Recibir información de los registros y archivos públicos, a menos que la ley lo prohíba, según lo establecido en la Constitución y las leyes.
- Presentar documentos o pruebas en cualquier trámite administrativo y la Alcaldía debe revisarlos y tenerlos en cuenta antes de decidir. Además, se debe informar sobre el resultado de su participación en el proceso.
- Recibir respuestas rápidas y efectivas a sus solicitudes dentro del tiempo establecido.
- Solicitar a los servidores públicos y las personas que realizan funciones administrativas, que cumplan con sus responsabilidades.
- Saber en qué estado se encuentran los trámites o procesos, a menos que la ley lo prohíba, y obtener a su costo, copias de los documentos relacionados.
- Recibir atención prioritaria si es una persona con discapacidad, un niño, niña, adolescente, mujer embarazada, adulto mayor o alguien en situación de vulnerabilidad, según lo establece el artículo 13 de la Constitución.

TUS DEBERES

- Cumplir con la Constitución y las leyes.
- Actuar de buena fe, evitando retrasar los trámites de forma injustificada, presentar documentos o declaraciones falsas, o hacer afirmaciones sin fundamento, entre otras conductas.
- Ejercer sus derechos de manera responsable y, por eso, evitar hacer solicitudes que no tienen sentido.
- Tratar a los servidores públicos con respeto.

ESTOS SON NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

- **Canal presencial**

Edificio Paseo Bolívar
Calle 34 No. 43-31 piso 1.
Lunes a Viernes 8:00 a.m. – 4:00 p.m.
Otras sedes
<https://www.barranquilla.gov.co/nuestras-sedes>

- **Canal telefónico**

Línea única de atención: 195
Fijos: (605) 4010205 – (605) 3161400
La Línea está disponible las 24 horas del día durante los 7 días de la semana.

- **Sede electrónica**

www.barranquilla.gov.co/atencion-al-ciudadano
Sede electrónica oficial de la Alcaldía de Barranquilla, disponible 24/7.

- **Correo electrónico**

atencionalciudadano@barranquilla.gov.co
El canal se encuentra activo las 24 horas, no obstante, los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.

- **Plataforma para personas sordas (LSC)**

<https://www.barranquilla.gov.co/195lsc>
Está disponible de lunes a viernes de 8:00 a. m. a 12:00 m. y de 1:00 p. m. a 5:00 p. m. y sábados de 8:00 a. m. a 12:00 m.

- **Chatbot**

WhatsApp: +57 312 219 5227
Telegram: @alcaldiadebarranquillachatbot
El canal se encuentra activo las 24 horas, los 7 días de la semana, a través de respuestas automatizadas.