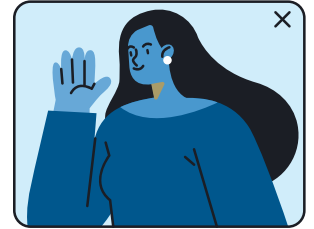




Carta de trato digno



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico



Estimados ciudadanos,

Con el propósito de fortalecer la interacción directa con la ciudadanía y garantizar los derechos constitucionales y legales, la **Alcaldía Distrital de Santa Marta** se compromete a velar por la transparencia, la honestidad y el respeto hacia todos los ciudadanos. En este sentido, asegura una atención equitativa, respetuosa, sin distinción alguna, oportuna y de calidad, a través de sus diferentes canales de atención y del compromiso de sus colaboradores.

En cumplimiento de lo dispuesto en la Constitución Política de Colombia, así como de lo establecido en el numeral **5** del artículo **7°** de la Ley **1437** de **2011** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo y la Ley **1712** de **2014**, se da a conocer los derechos y deberes que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:



DERECHOS

- Ser tratado con respeto y decencia en todo momento, sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opción política o filosófica.
- Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos en la alcaldía.
- Recibir atención especial y priorizada si se trata de una persona en situación de discapacidad, así como los niños, niñas y adolescentes, mujer gestante, adulto mayor y personas en estado de indefensión.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a su solicitud, petición, queja o trámite dentro de los términos establecidos por Ley.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades: verbal, escrita y digital.
- Exigir la reserva de su información.
- Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelanten ante la alcaldía y de todas sus dependencias.
- Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los **15 días hábiles** siguientes a su recepción. Excepcionalmente:

- a) Derecho de petición entre autoridades: **10** días hábiles
- b) Petición de copias: **10** días hábiles
- c) Derecho de petición de consulta: **30** días hábiles
- d) Peticiones incompletas y desistimiento tácito: **10** días hábiles
- e) Peticiones sin competencia: **5** días hábiles
- f) Peticiones de información: **10** días hábiles



DEBERES

- Cumplir con la Constitución Política y las leyes.
- Ofrecer un trato respetuoso a todos los servidores públicos y/o colaboradores que laboren en la Alcaldía Distrital de Santa Marta y sus dependencias.
- Cuidar de las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Obrar conforme al principio de buena fe.
- Velar por la privacidad y seguridad del uso de su identificación y de sus claves.
- Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar
- la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
- Actualizar su información de contacto.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.

CANALES DE ATENCIÓN

La Alcaldía Distrital de Santa Marta cuenta con personal capacitado y dispuesto a brindarle un servicio que cumpla con las expectativas frente a los servicios y trámites que la entidad dispone para usted de los siguientes canales de comunicación:

CANAL	MECANISMO	HORARIO	UBICACIÓN
ESCRITO	Ventanilla de Archivo y Correspondencia	Lunes a Viernes 8:00 am – 11:30 am 2:00 pm – 5:30 pm	Alcaldía de Santa Marta, Calle 14 # 2-49 Centro Histórico

PRESENCIAL	Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano.	Lunes a Viernes 8:00 am - 11:30 am 2:00 pm - 5:30 pm	Alcaldía de Santa Marta, Calle 14 # 2-49 Centro Histórico
	Oficina de Gestión para la Atención al Ciudadano.	Lunes a Viernes 8:00 am - 11:30 am 2:00 pm - 5:30 pm	Casa Grande Diagonal 39 # 7-275 Sector Mamatoco
TELÉFONO	Línea fija en Santa Marta: (605) 4351719	Lunes a Viernes 8:00 am - 11:30 am 2:00 pm - 6:00 pm	Alcaldía de Santa Marta, Calle 14 # 2-49 Centro Histórico
VIRTUAL	Página web Chat Institucional Formulario PQRSD Correo electrónico	Lunes a Viernes 8:00 am - 11:30 am 2:00 pm - 6:00 pm	www.santamarta.gov.co http://www.santamarta.gov.co/pqrsd pqrsd@santamarta.gov.co atencionalciudadano@santamarta.gov.co

De igual modo, se presta **atención** al **ciudadano** en las **siguientes sedes**:

SEDE	DIRECCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad • Alta Consejería para la Sierra Nevada y la Zona Rural • Secretaría de Seguridad y Convivencia Ciudadana • Agencia Distrital de Empleo • Gerencia de Infraestructura 	<p>Casa Gautier Calle 15 # 3-67</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Planeación • Secretaría de Gobierno • Subsecretaría de Desarrollo Rural • Oficina de Sisbén • Alcaldía Local Uno 	<p>Casa Grande Diagonal 39 # 7 - 275 Sector Mamatoco</p>
Secretaría de Movilidad Multimodal y Sostenible	Carrera 20 # 64-950 Troncal del Caribe (al lado de AutoNorte)
Secretaría de La Mujer	Calle 16 #3-77 Centro Histórico
Secretaría de Cultura	Calle 16 # 5- 10 Piso 2 Teatro Santa Marta

Alcaldía Local Dos	Carrera 8 # 28-150 3er piso Bavaria
Alcaldía Local Tres	Cra 4a # 21-184 Edificio Puerto Banus Rodadero
Oficina de Gestión del Riesgo y Cambio Climático	Calle 16 # 14A-08 Piso 2 El Cundí
Instituto Distrital de Recreación y Deporte - INRED	Cra 19 # 18-00 Coliseo Mayor Parque Deportivo Bolivariano
Dirección de Rentas	Carrera 11 # 17a-56 Barrio Territorial
Unidad Administrativa Especial de Catastro Multipropósito	Carrera 11 # 17a-48 Barrio Territorial
Departamento Administrativo Distrital de Sostenibilidad Ambiental (DADSA)	Carrera 13 # 29-76 Bavaria
Sistema Estratégico de Transporte Público (SETP)	Patio Taller La Bolivariana



RECUERDE

- Las peticiones, trámites o servicios **NO** requieren de tramitadores o abogados para solicitantes.
- **La Alcaldía Distrital de Santa Marta** dentro de su política de tratamientos de datos, recolecta, almacena, actualiza, transmite y usa los datos personales, atendiendo de forma estricta a los deberes de seguridad y confidencialidad impuestos por la Ley **1581** de **2012** y el Decreto **1377** de **2013**.





Carta de trato digno



ALCALDÍA DE SANTA MARTA
Distrito Turístico, Cultural e Histórico