

# CARTA DE TRATO DIGNO



La Gobernación del Cesar está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos con el objetivo de contribuir a crear un mejor Estado, consolidando los mecanismos de participación y fortaleciendo los procesos administrativos bajo los principios de eficiencia, eficacia, celeridad y transparencia, buscando satisfacer las expectativas de los ciudadanos.

Para mantener una excelente relación con los ciudadanos del Departamento del Cesar y de acuerdo a la Ley 1437 de 2011, Artículos 5, 6 y 7, damos a conocer los derechos y deberes de los ciudadanos.

## CONOZCA SUS DERECHOS

1. Ser tratado con respeto y dignidad.
2. Presentar peticiones de manera verbal, escrita u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
3. Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
5. Obtener respuesta rápida a sus peticiones, según los plazos establecidos por ley.
6. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
7. Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
8. Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
9. Exigir la confidencialidad de su información.
10. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
11. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
12. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes .

## CONOZCA SUS DEBERES

1. Cumplir la Constitución Política y las leyes.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos.
3. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
4. Ejercer con responsabilidad sus derechos. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.

# CARTA DE TRATO DIGNO



5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades de su núcleo familiar.

## Recuerde:

• Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por La Gobernación de Cesar.

• Los trámites y servicios de la Gobernación del Cesar son **GRATUITOS** y **NO** requieren de **INTERMEDIARIOS**.

• Su derecho de petición debe contar con la siguiente información:

Nombre de la autoridad a la que se dirigen.

Objeto de la petición, escrito de manera clara y concreta.

Descripción de las razones en que se apoya su solicitud.

Nombres y apellidos completos del solicitante, recuerde incluir el número y tipo de documento de identidad.

Datos de contacto como dirección, teléfono, ciudad y departamento de residencia.

Para mayor agilidad en el proceso puede adjuntar la dirección de su correo electrónico para dar respuesta a su petición.

Relación de documentos que acompañan su petición, revise que estos estén completos.

Firma del peticionario, cuando sea necesario (salvo que no sepa firmar se acepta huella).

## CANALES DE ATENCIÓN

### Presencial

Dirección: Calle 16 # 12 – 120 Edificio Alfonso López Michelsen

Horario de Atención: lunes a viernes 07:45 am - 12:45 pm y 02:45 pm - 05:45 pm

Código Postal: 200001

NIT: 892399999-1

### Centro de Atención ciudadana, Oficina de Pasaportes y Central de Liquidación de Impuestos:

Dirección: Calle 16 # 12 – 120 Edificio Alfonso López Michelsen – Primer piso

Horario de Atención: lunes a viernes 07:45 am - 12:45 pm y 02:45 pm - 05:45 pm

Adicional contamos con buzones de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias al interior del Edificio Departamental.

### Telefónico:

Líneas de Atención a la Ciudadanía: 01-8000-954-099 / (575)-5748230

Horario de atención: lunes a viernes de 07:45 am - 12:45 pm y 02:45 pm - 05:45 pm

### Virtual:

Correos electrónicos: [contactenos@cesar.gov.co](mailto:contactenos@cesar.gov.co)

Notificaciones Judiciales: [notificacionesjudiciales@cesar.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@cesar.gov.co)

Página web: [www.cesar.gov.co](http://www.cesar.gov.co)

Chatea con nosotros de lunes a viernes de 9am a 12M y de 3pm a 5pm