



## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

### Estimado(a)s ciudadano(a)s:

En cumplimiento de lo establecido por el código de Integridad de la Alcaldía Municipal de Dibulla – La Guajira, se expide la carta de trato digno a la ciudadanía, considero y diligencio y con dignidad humana en el marco de los siguientes valores:

### VALORES DE INTEGRIDAD

- ✚ **HONESTIDAD:** Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud y siempre favoreciendo el interés general.
- ✚ **RESPECTO:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✚ **JUSTICIA:** Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- ✚ **DILIGENCIA:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza, y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✚ **EQUIDAD:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado. El empleo de criterios de equidad para adecuar la solución legal a un resultado más justo nunca debe ser ejecutado en contra de los fines perseguidos por las leyes.
- ✚ **COMPROMISO:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.
- ✚ **SOLIDARIDAD:** Brindo mi ayuda a las personas cuando lo necesitan sin esperar algo a cambio, entendiendo que hago parte de una comunidad.

### Derechos de los ciudadanos frente a la entidad:

1. Un trato equitativo, solidario, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, Bajo los principios de eficiencia, solidaridad, equidad, sostenibilidad y calidad.
2. Atención a través de los diferentes canales establecidos, prestada por un equipo de trabajo capacitado, confiable, dispuesto a escucharlos y presto a ofrecerles respuestas de fondo a sus solicitudes.
3. Facilidades para el ejercicio de su derecho de presentar peticiones en los términos y por los medios previstos en la Ley, y a que las mismas sean respondidas con oportunidad y eficacia, dentro de los plazos establecidos, con las medidas de atención especial (cuando a ello haya lugar) y con las limitaciones exclusivas de la reserva legal.
4. Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal; si no hay reserva legal.
5. Atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en

estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política de Colombia.

6. Confidencialidad de su información.
7. Cumplimiento de las responsabilidades por parte de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. 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, tienen derecho a ser informados sobre el resultado correspondiente.
10. Atender al ciudadano, con respeto y cordialidad de manera oportuna y sin discriminación.
11. Toda atención es gratuita.
12. Informar y orientar al ciudadano sobre sus derechos y su proceso de manera clara y concisa.
13. Escuchar al ciudadano en todo momento con paciencia y respeto, no juzgar.
14. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumple funciones públicas.

### Deberes de los ciudadanos frente a la entidad:

1. Cumplir, acatar las leyes y la Constitución Política.
2. Actuar con honestidad y sinceridad.
3. Entregar documentación verdadera.
4. Evitar comportamientos que demoren los procesos como: por ejemplo: Afirmaciones o juicios sin fundamentos o amenazas.
5. Tratar con respeto a los servidores público.
6. Respetar las filas y turnos asignados en los puntos de servicios al ciudadano.
7. Cuidar las oficinas o puntos de atención y demás elementos usados para su servicio, comodidad y bienestar.
8. Actualizar su información de contacto o novedades.
9. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos con contenidos contrarios a la realidad.
10. Ejercer con responsabilidad sus derechos y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas radicaciones se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de los mismos.
11. Ejercer con responsabilidad sus derechos.



**DIBULLA**  
Es tu oportunidad



REPÚBLICA DE COLOMBIA  
Departamento de La Guajira  
Municipio de Dibulla  
NIT. 825000134-1  
SECRETARIA DE GOBIERNO Y SERVICIOS ADMINISTRATIVO  
PQRs

## Canales de atención:

Puedes consultar o solicitar nuestra oferta de servicios por medio de los siguientes canales:



**Telefónico:** Línea Unica de Atención a la Ciudadanía:  
**095 (035) 7200255 RECEPCIÓN**

Línea Unica de Atención a la Ciudadanía: **7200315 ASEGURAMIENTO**

**DIRECCIÓN: CALLE 6 N 3-36 – Dibulla –La Guajira**



**Virtual: página web,**

[alcaldia@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:alcaldia@dibulla-laguajira.gov.co) - Despacho

[almacen@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:almacen@dibulla-laguajira.gov.co) – Almacén

[archivocentral@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:archivocentral@dibulla-laguajira.gov.co) – Archivo

[bancoproyecto@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:bancoproyecto@dibulla-laguajira.gov.co) – Planeación

[colombiamayor@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:colombiamayor@dibulla-laguajira.gov.co) - Adulto Mayor

[comisariafamilia@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:comisariafamilia@dibulla-laguajira.gov.co) –Comisaria

[concejo@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:concejo@dibulla-laguajira.gov.co) – Concejo Municipal

[contactenos@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:contactenos@dibulla-laguajira.gov.co) – Despacho

[contabilidad@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:contabilidad@dibulla-laguajira.gov.co) – Hacienda

[controlinterno@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:controlinterno@dibulla-laguajira.gov.co) – Control Interno

[enlaceaccionsocial@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:enlaceaccionsocial@dibulla-laguajira.gov.co) – Acción Social

[industriaycomercio@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:industriaycomercio@dibulla-laguajira.gov.co) - Hacienda

[notificacionesjudiciales@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@dibulla-laguajira.gov.co) – Jurídica

[ofic\\_convivenciaseguridad@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:ofic_convivenciaseguridad@dibulla-laguajira.gov.co) – Gobierno

[oficinajuridica@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:oficinajuridica@dibulla-laguajira.gov.co) – Jurídica

[oficinatic@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:oficinatic@dibulla-laguajira.gov.co) – Sistemas

[oficpasivopensional@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:oficpasivopensional@dibulla-laguajira.gov.co) – Talento Humano

[secredesarrolloeconomico@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secredesarrolloeconomico@dibulla-laguajira.gov.co) – Desarrollo

Económico  
[ofic\\_convivenciaseguridad@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:ofic_convivenciaseguridad@dibulla-laguajira.gov.co) – Inspección de Policía

[secretariadegobierno@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariadegobierno@dibulla-laguajira.gov.co) – Gobierno

[secretariaeducacion@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariaeducacion@dibulla-laguajira.gov.co) – Educación

[secretariahacienda@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariahacienda@dibulla-laguajira.gov.co) – Hacienda

[secretariaplaneacion@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariaplaneacion@dibulla-laguajira.gov.co) – Planeación

[secretariasalud@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:secretariasalud@dibulla-laguajira.gov.co) – Salud

[subsec\\_infraestructura@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:subsec_infraestructura@dibulla-laguajira.gov.co) – planeación – Obra

[talentohumano@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:talentohumano@dibulla-laguajira.gov.co) – Talento Humano

[turismocultura@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:turismocultura@dibulla-laguajira.gov.co) – Oficina Turismo

[umata@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:umata@dibulla-laguajira.gov.co) – Umata

[sisben@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:sisben@dibulla-laguajira.gov.co) – Sisben

Centro Administrativo Municipal Calle 6 N° 3-36 Dibulla, La Guajira  
(5) 720 0255 / 720 1315 • [contactenos@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:contactenos@dibulla-laguajira.gov.co)  
[www.dibulla-laguajira.gov.co](http://www.dibulla-laguajira.gov.co)

[oficinavictimas@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:oficinavictimas@dibulla-laguajira.gov.co) – Gobierno

[personeriamunicipal@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:personeriamunicipal@dibulla-laguajira.gov.co) – Personería

[ordenamientoterritorial@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:ordenamientoterritorial@dibulla-laguajira.gov.co) – Planeación

[ofinarentas@dibulla-laguajira.gov.co](mailto:ofinarentas@dibulla-laguajira.gov.co) – Gobierno

**SERVICIOS POSTALES- CORRESPONSALES:**

**TRABAJO ARTICULADO CON NUESTRA ENTIDAD**

 **SERVIENTREGA**

 **ENVÍA**

 **INTER RAPIDÍSIMO**

 **472**