

CARTA DE TRATO DIGNO



ALCALDÍA DE
BARRANQUILLA

Soy BARRANQUILLA BAO

ADI
AGENCIA DISTRITAL
DE INFRAESTRUCTURA



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

Respetado(a) Ciudadano(a):

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía y con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros ciudadano sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado, diligente para garantizarles a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad. La Agencia Distrital de Infraestructura - ADI, cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información en la entidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Agencia Distrital de Infraestructura-ADI.
3. Participar activamente a través de los canales de atención designados por la Agencia Distrital de Infraestructura -ADI.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o servicios y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Salvo reserva Legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la constitución y leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal 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, por dicho medio gestionándose dentro de días hábiles estipulados.
8. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación 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 de Colombia.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los colaboradores que cumplan funciones administrativas.
10. Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS



Acatar la Constitución y las leyes.

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.



Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.

Observar un trato respetuoso con los servidores de la entidad.

	MECANISMO	UBICACIÓN	HORARIO DE ATENCIÓN
Atención Presencial	Atención Personal		
	Atención por correspondencia	Calle 34 N 43-31 piso 7	Lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm.
Atención Telefónico	Buzón de sugerencias		
	Línea Fija desde Barraquilla	3399730	Lunes a viernes de 8:00am a 12:00m y de 1:00pm a 5:00pm.
Atención Virtual	Aplicativo página Web y redes sociales	www.barranquilla.gov.co/adi/ WhatsApp: 3168767382 Facebook: @ADIBQUILLA Instagram: @adibquilla	El portal se encuentra activo las 24 horas no obstante los requerimientos registrados por dicho medio se gestionan dentro de días hábiles.
	Correo Electrónico	adi@barranquilla.gov.co	Twitter: @ADI_BQUILLA
Escrito	A través de la ventanilla de recepción de documentos	Calle 34 N 43-31 piso 7	Se podrán radicar PQRS
	Correspondencia	Calle 34 N 43-31 piso 7	Todas las informaciones allegadas a la Agencia por intermedio de los correos certificados o entidades dedicadas al envío de documentos.