



**GOBERNACIÓN**  
Departamento Archipiélago  
de San Andrés, Providencia y  
Santa Catalina



## **CARTA DE TRATO DIGNO**

SERVICIO AL CIUDADANO

SECRETARIA GENERAL

Septiembre 2018



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago  
de San Andrés, Providencia y  
Santa Catalina



### CARTA DE TRATO DIGNO EL DEPARTAMENTO SAN ANDRES, PROVIDENCIA Y SANTA CATALINA

El Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina interesada en cumplir con los derechos y satisfacer las necesidades de sus usuarios se compromete a brindar un trato respetuoso, equitativo, sin distinción alguna, diligente, mediante una atención excelente, garantizando un servicio con calidad, eficiente y oportuno; contribuyendo con lo establecido en la Constitución Política de Colombia de 1991, así como el numeral 5 del artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional (Ley 1712 de 2014) y el Decreto 1166 de 2016, reconociendo y garantizando sus Derechos a:

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Ser tratado sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
3. A ser atendido, una vez ingrese a las instalaciones dentro del horario de atención establecido
4. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
5. A que su petición se le asigne un radicado con el fin de realizar un control y seguimiento de su requerimiento.
6. A que la Entidad no se niegue a la recepción y radicación de solicitudes y peticiones respetuosas, y en caso de no ser competente, dar traslado a su solicitud dentro de los cinco (5) días siguientes a su recibido. En aquellos casos donde la petición no se acompañe de los documentos e informaciones requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes. Se entenderá que el peticionario ha desistido de manera tácita de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.
7. El peticionario podrá desistir de manera expresa, en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales; pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.
8. A 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. 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 de información:** 10 días hábiles



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago  
de San Andrés, Providencia y  
Santa Catalina



8. A ser informado(a) acerca de la gestión adelantada de su solicitud.
9. A conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
10. A recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes; 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.
11. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
12. A obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina.
13. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés. A que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades.
14. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las Leyes.

Los funcionarios públicos y colaboradores del Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina trabajamos unidos y orientados a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; nos ocupamos de recibir, gestionar y dar respuesta a cada una de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD), siempre orientados a solucionar los requerimientos dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

### DE LOS DEBERES DE LOS CIUDADANOS

**Además de los enlistados en el artículo 95 de la Constitución Política de Colombia, los siguientes:**

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Obrar de acuerdo con el principio de buena fe, abstenerse de dilatar las actuaciones, y de hacer o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o afirmaciones temerarias.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos y, en consecuencia, abstenerse de insistir en solicitudes evidentemente improcedentes.
- Mantener un trato respetuoso con los servidores públicos y colaboradores.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
- Allegar la documentación de Ley requerida para ser atendido.
- Usar en forma apropiada y respetuosa los canales de comunicación del Departamento Archipiélago de San Andrés y Providencia.

Para dar cumplimiento a lo consignado en esta carta, el Departamento Archipiélago de San Andrés, Providencia y Santa Catalina pone a disposición de sus usuarios, los siguientes canales de atención:



## GOBERNACIÓN

Departamento Archipiélago  
de San Andrés, Providencia y  
Santa Catalina



**Canal Presencial:** Avenida Francisco Newball 6-30 Edificio Coral Palace.

**Horario de Atención al Público:** De 8:00 am a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm.

**Canal Telefónico:** PBX (8)513 0801 - Telefax (8) 512 3466.

**Canal virtual:** Página web: [www.sanandres.gov.co](http://www.sanandres.gov.co); [servicioalciudadano@sanandres.gov.co](mailto:servicioalciudadano@sanandres.gov.co)

### **ALAIN ENRIQUE MANJARRES FLOREZ**

Gobernador (e.)

Departamento Archipiélago de  
San Andrés, Providencia y Santa Catalina

**Respetado Usuario nos comprometemos a atenderlo con el respeto, dignidad y  
calidad que usted se merece.**