



## CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA ALCALDÍA LOCAL DE LA CANDELARIA

La Alcaldía Local de la Candelaria está comprometida en brindar un trato digno a los ciudadanos, buscando la generación de valor público y el incremento de la confianza de las personas en la ciudad para garantizar que la comunicación e intercambio con las personas que acuden a los servicios, se realice bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas.

Así mismo, en cumplimiento de lo establecido en el nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Los derechos, deberes y los canales de los que dispone la entidad, se relaciona a continuación:

### DERECHOS

Las personas tiene derecho a:

Presentar peticiones en cualquier modalidad de forma verbal, escrita, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las normas exijan. Estas actuaciones podrán realizarse por cualquier medio disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
- Salvo reserva legal, obtener información de los registros y archivos públicos de acuerdo con la Constitución y las Leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para tal efecto.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona.
- Recibir atención especial y preferente si son personas en condición de diversidad funcional, niños, adolescentes, mujeres embarazadas o adultos mayores, y en general, personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta, de acuerdo con el artículo 13 de la Constitución Política.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas



- Alegar y aportar documentos u otras pruebas en cualquier actuación administrativa en la cual tengan interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por la Entidad para decidir y a que esta le informe al interesado cuál ha sido el resultado de su participación.

## DEBERES

Son deberes de las personas:

- 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.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

La Alcaldía Local de la Candelaria trabaja unida y orientada a fortalecer la relación entre las personas y la administración; se ocupa de recibir y gestionar cada una de sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometida a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la Ley.

## CANALES DE ATENCIÓN.

Para que se puedan ejercer sus derechos, la Alcaldía Local de la Candelaria cuenta con personas idóneas y dispuestas a brindar un servicio que cumpla con sus expectativas frente a la información y servicios de la Entidad, para ello dispone de los siguientes medios o canales de comunicación para su atención:

**Departamento:**  
Cundinamarca

**Ciudad:**  
Bogotá – Colombia

**Dirección:**  
Carrera 5 N° 12C-40



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
GOBIERNO, SEGURIDAD Y CONVIVENCIA  
Alcaldía Local La Candelaria

**Código postal:**  
111711

**Horario de Atención:**  
Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 4:30 p.m

**Teléfonos:**  
(+57) 1 3410261, (+57) 1 3416009, (+57) 1 2817959

**Correo electrónico institucional:**  
[atencionalaciudadania@gobiernobogota.gov.co](mailto:atencionalaciudadania@gobiernobogota.gov.co)

**Correo electrónico notificaciones judiciales:**  
[notificacionesjudiciales@gobiernobogota.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@gobiernobogota.gov.co)

**Contacto Atención al ciudadano:**  
Oficina Atención a la Ciudadanía

**Tel Atención a la Ciudadanía:**  
(+57) 1 3366366 Ext. 120

**Nombre Defensor de Ciudadano:**  
Ana Isabel Hortúa Salcedo

**Tel Defensor de la Ciudadanía:**  
(+57) 1 3410261 Ext. 113

Cordialmente,

  
**MANUEL CALDERÓN RAMÍREZ**  
Alcalde Local de la Candelaria  
Bogotá, Abril 2016

Carrera 5 No. 12 C - 40  
Código Postal: 111711  
Tel. 3416009 - 3410261  
Información Línea 195  
[www.lacandelaria.gov.co](http://www.lacandelaria.gov.co)



