

CARTA DE TRATO DIGNO A LOS USUARIOS

El Curador Urbano N°.1 de Cartagena en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, se compromete con los ciudadanos a brindarles un trato digno en todas las actuaciones que se adelanten en esta curaduría, bajo los principios del debido proceso, igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad; consagrados en la Constitución Nacional y en la mencionada Ley.

LA CURADURIA URBANA DE CARTAGENA N°1, se compromete con sus usuarios a brindar un acompañamiento y asesoría efectiva en el proceso de expedición de licencias urbanísticas y actuaciones asociadas; fundamentada en principios de legalidad, responsabilidad, transparencia, ética, honestidad y confianza todo para garantizar la satisfacción de las necesidades de los usuarios y partes interesadas, para ello cuenta con un talento humano idóneo y comprometido con la calidad del servicio, mejorando continuamente los procesos del sistema de gestión de calidad y el cumplimiento de los requisitos legales aplicables.

DERECHOS DE LOS USUARIOS



- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Presentar peticiones de forma verbal o escrita.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias ,a su costa, de los respectivos documentos, así como registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
- 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.

DEBERES DE LOS USUARIOS



Correlativamente con los derechos que les asisten, los ciudadanos que accedan a los servicios del despacho del CURADOR URBANO N°.1 DE CARTAGENA, deben cumplir con los siguientes deberes puesto que tienen por objeto, a su vez, el mejor cumplimiento de nuestras funciones y servicios:

- 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.
- Tener un trato respetuoso con el curador urbano, su grupo interdisciplinario y su grupo de apoyo.

CANALES DE ATENCION



Todo ciudadano puede acceder a información, orientación y tramites a través de los canales de atención a la ciudadanía:



PRESENCIAL

Centro, Cr.32 N°. 8-50; Sector la Matuna, Avenida Venezuela Edificio Banco de Colombia Piso 1

HORARIO: Lunes a Viernes

8:00 AM - 12:00 PM

1:00 PM - 5:00 PM



TELEFONICA

Celular - Whatsapp (+57) 3003824713

Fijo: (605) 6520431



VIRTUAL

Pagina web: curaduria1cartagena.com.co

Correo electronico: info@curaduria1cartagena.com.co

Radicacion de PQRSFD en la pagina web de la curaduria.