

# INTRODUCCIÓN

El Concejo Distrital de Cartagena es una corporación política administrativa que busca debatir, estudiar y aprobar con responsabilidad y sínderesis los proyectos de acuerdos y ejercer el correspondiente control político como vocero y representante de la comunidad para el correcto funcionamiento de la Administración Distrital de la ciudadanía, por lo tanto, prestar un servicio humano y de calidad debe ser su prioridad.

## Historia del Concejo de Cartagena

La institución Cabildo (actualmente Concejo) fue traída por los españoles en la Colonia e implantada para el gobierno de los territorios colonizados. La fuerte intervención de los reyes en dicha institución, el menosprecio de la provincia que cayeron los Concejos con las sucesivas constituciones, fundamentalmente con la de 1886 que divide los tres poderes públicos, es cuando los concejos asumen la labor del legislativo en lo local. En Cartagena no existe un registro donde haya quedado plasmado el inicio del Concejo, ni existe una fecha determinada registrada, este fue producto de la evolución del sistema político. El registro más antiguo que se tiene del Concejo de Cartagena como tal es de 1889, un libro de acuerdos municipales donde está el presupuesto de ese año.

## Bibliografía.

Restrepo 1989, pp. 25 – 39 Moisés Álvarez-  
Archivo Histórico.

# Concejo de Cartagena



## CONCEJO DISTRITAL DE CARTAGENA



[www.concejodistritaldecartagena.gov.co](http://www.concejodistritaldecartagena.gov.co)

### Síguenos

### en nuestras redes sociales



Concejocartagenaof Concejo Cartagena @concejotcg Concejo Cartagena

## CONCEJO DISTRITAL CARTAGENA DE INDIAS



El Concejo Distrital de Cartagena de Indias se encuentra ubicado en el Barrio Getsemaní, calle del Arsenal, Edificio Galeras De La Marina Cartagena, Colombia.No.8-01.

# Objetivos

## Objetivo General

Contamos con un protocolo de atención digital y electrónica para la prestación de los servicios y trámites que se ofrecen en la página web de la entidad.

## Objetivos Específicos

Ofrecemos un protocolo de atención para los usuarios de los servicios y trámites ofrecidos por la página web que permitan al Concejo Distrital de Cartagena prestar servicios de calidad a la ciudadanía en el marco de un buen servicio.

## Misión de la entidad

“Debatir, estudiar y aprobar con responsabilidad y sindéresis los proyectos de acuerdos y ejercer el correspondiente control político como vocero y representante de la comunidad para el correcto funcionamiento de la Administración Distrital”

## Visión de la entidad

“Posicionar al 2020, al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, como una corporación moderna y eficiente en su función administrativa, en aras del ejercicio democrático, del control social y político”

## Valores

PRINCIPIOS	VALORES
Responsabilidad	Compromiso
Liderazgo	Creatividad
Respeto	Calidad
Transparencia	Austeridad
Igualdad	Integridad
Justicia	Trabajo en equipo
	Honestidad

# Trato digno al ciudadano

**Fiabilidad:** Desempeño confiable y preciso. Habilidad para prestar el servicio en forma acertada, cuidadosa y como se anuncia.

- ✓ Cumplimiento en la prestación de los servicios programados
- ✓ Oportunidad de la atención de urgencias
- ✓ Continuidad y orden lógico en la atención
- ✓ Interés en la resolución de problemas de los usuarios
- ✓ Cuidado en el registro de información de los usuarios

**Capacidad de respuesta:** Prontitud y espíritu servicial. Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

- ✓ Sencillez de los trámites para la atención
- ✓ Oportunidad en la asignación de citas
- ✓ Disposición para atender preguntas
- ✓ Agilidad del trabajo para atención más pronta
- ✓ Cooperación entre funcionarios

**Empatía:** Atención individualizada que se ofrece al usuario. Acceso fácil, buenas comunicaciones y comprensión del usuario

- ✓ Amabilidad en el trato, por de concejales, funcionarios de la entidad.
- ✓ Amabilidad en el trato, por parte de porteros, recepcionistas y personal administrativo.
- ✓ Atención individualizada al usuario.
- ✓ Claridad en orientaciones brindadas al usuario sobre quejas, reclamos
- ✓ Comprensión de las necesidades específicas de los usuarios.

# Actitud

Los colaboradores del Concejo Distrital e Cartagena de Indias, debe acoger una actitud sensible, humana, respetuosa hacia todas los visitantes y comunidad en general que requiera de sus servicios. Para hablar del concepto exponemos varios autores acerca de lo que expresan del él (revista edu- física).

F. H. Allport: “Una actitud es una disposición mental y neurológica, que se organiza a partir de la experiencia y que ejerce una influencia directriz o dinámica sobre las reacciones del individuo respecto de todos los objetos y a todas las situaciones que les corresponden”.

R. H. Fazio & D. R. Roskos-Ewoldsen: “Las actitudes son asociaciones entre objetos actitudinales (prácticamente cualquier aspecto del mundo social) y las evaluaciones de esos objetos”.

M. Judd: “Las actitudes son evaluaciones duraderas de diversos aspectos del mundo social, evaluaciones que se almacenan en la memoria”.

“Posicionar al 2020, al Concejo Distrital de Cartagena de Indias, como una corporación moderna y eficiente en su función administrativa, en aras del ejercicio democrático, del control social y político”

## Lenguaje

Los funcionarios del Concejo Distrital de Cartagena de Indias, deben manejar una comunicación asertiva, debe ser respetuoso, sereno y acorde con lo que se está intimando, evitar tecnicismos que confundan al usuario, obviar tutear y utilizar términos cariñosos para referirse al usuario. Por ningún motivo está permitido realizar abreviaturas.