

## Carta de **Trato Digno:**

Para Alcaldía de Bucaramanga el servicio a la ciudadanía, es un fin esencial que permite el acceso y la comunicación a través de una interacción efectiva, oportuna y confiable, brindando un trato digno, equitativo, respetuoso, transparente y humano, garantizando así los derechos a todos los ciudadanos.

Es por ello que, en cumplimiento de lo establecido en la normatividad aplicable, y en particular, en la Ley 1437 de 2011, le invitamos a que conozca sus derechos y deberes, así como los canales de atención dispuestos por el municipio para brindarle la atención requerida.

### Derechos:

#### Al acceso a la información:

1. Todos los ciudadanos tienen derecho a acceder de manera clara y oportuna a la información relacionada con los servicios ofrecidos por el municipio.
2. Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.
3. Conocer oportunamente la ubicación y horarios de los diferentes canales de atención a la ciudadanía.
4. Presentar peticiones respetuosas, de manera verbal, escrita o por cualquier otro medio idóneo.
5. Exigir el cumplimiento del Decreto 0396 de 2020, "Por medio del cual se reglamenta el procedimiento interno del derecho de petición en la administración central del municipio de Bucaramanga", modificado por el Decreto 0136 de 2023.
6. Obtener respuesta oportuna y de fondo a las peticiones presentadas por los canales de atención dispuestos por la Alcaldía de Bucaramanga.
7. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

#### A la igualdad y no discriminación:

8. Se garantiza la igualdad de trato y oportunidades para todos los ciudadanos, sin discriminación.
9. Conocer en lenguaje claro e inclusivo, el portafolio de trámites y servicios de la entidad, así como los requisitos para acceder a los mismos.
10. Recibir atención especial, preferente e integral, si se trata de personas en situación de discapacidad, veteranos de la fuerza pública, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores y en general de personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, de conformidad con lo establecido en el artículo 13 de Constitución Política Colombiana.

#### A la participación ciudadana:

11. Se promueve la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones y en la evaluación de los servicios prestados por el municipio.
12. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Alcaldía de Bucaramanga.
13. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y contratistas que laboran y prestan sus servicios en el Municipio de Bucaramanga.
14. Formular alegaciones, aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés en 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.
15. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

### Deberes:

#### Al acceso a la información:

1. Cumplir la Constitución y las leyes.
2. Actuar con honestidad, transparencia y sinceridad.
3. Ejercer sus derechos con responsabilidad, garantizando la veracidad de la información proporcionada al municipio.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
6. Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad y bienestar.
7. Evitar presentar o reiterar solicitudes improcedentes o incompletas.

### Deberes de las autoridades en la atención al ciudadano:

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción.
2. Garantizar atención personal al público, como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, las cuales se distribuirán en horarios que satisfagan las necesidades del servicio.
3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.
4. Establecer un sistema de turnos acorde con las necesidades del servicio y las nuevas tecnologías, para la ordenada atención de peticiones, quejas, denuncias o reclamos.
5. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.
6. Tramitar las peticiones que lleguen por los medios electrónicos dispuestos por el municipio.
7. Atribuir a dependencias especializadas la función de atender quejas y reclamos, y dar orientación al público.
8. Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.
9. Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.

#### ATENCIÓN PRESENCIAL

**Centro de Atención Municipal Especializado –CAME**, se encuentra ubicado en la Carrera 11 No. 34-52, Fase II - Piso 1.

**Centro de Atención Municipal Especializado –CAME SUR**, se encuentra ubicado en la estación de Metrolínea de Provenza Autopista Floridablanca N°86-30, barrio Diamante II.

**Punto Digital Café Madrid**, carrera 8C N°34 ANB, lote 6, local B, Barrio Café Madrid.

**Punto Digital Promoción Social**, carrera 22 N°1 – 25, Barrio San Cristóbal.

**Horarios de atención 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua.**



#### ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Líneas de Atención:

(607) 6337000 opción 1 y 3 Extensiones 118 – 119 y 120

#### ATENCIÓN VIRTUAL:

- **Correo institucional:** [contactenos@bucaramanga.gov.co](mailto:contactenos@bucaramanga.gov.co)

- **Módulo Página Web:** <http://pqr.bucaramanga.gov.co/Default.aspx>

- **Queja anónima:** <https://pqr.bucaramanga.gov.co/regPqrs.aspx>

**Redes sociales:** Pagina del Municipio de Bucaramanga en Facebook, Twitter e Instagram, solo canales oficiales identificados como **@alcaldiabga**

#### INSPECCIÓN PERMANENTE:

**Teléfono:** (607) 6433016

**Dirección:** Carrera 20 # 70-55 Barrio Nueva Granada

**Horario de Atención:** 24 Horas.

#### UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS

**Teléfonos:** (607) 6337000 Ext 189 - 3173316733

**Dirección:** Alcaldía de Bucaramanga, Calle 35 No 10-43 Piso 1 Fase 1

**Horario de Atención:** lunes a viernes de 7:30 a.m. a 12:00 m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

#### OFICINA SISBÉN

**Dirección:** Carrera 30 No 30-40, Barrio La Aurora

**Horario de Atención:** lunes a jueves de 7:30 am a 12:00 m

**Portal Ciudadano:**

<https://portalciudadano.sisben.gov.co/Home/Login>

<https://versionantigua.bucaramanga.gov.co/tramites/sisben/>

**Teléfonos:** 316-4823516 / (607) 6716278

#### OFERTA INSTITUCIONAL

Conozca los servicios disponibles al usuario en el portafolio de servicios a través del siguiente link:

<https://n9.cl/1usnv>

**Código QR**



#### TODOS LOS TRAMITES Y SERVICIOS SON GRATUITOS

#### NOTA

Los ciudadanos pueden presentar y consultar su PQRS en cualquier canal de atención de la Alcaldía de Bucaramanga.

Los trámites y servicios ante la Alcaldía de Bucaramanga son gratuitos, no requieren intermediación, siempre facilitando el acceso directo de la ciudadanía, a través de los medios y canales atención dispuestos por el municipio.