

Carta de Trato Digno

Respetados ciudadanos: La Alcaldía de Bucaramanga es una Entidad de orden territorial encargada de la administración municipal. Tenemos un compromiso de prestar servicios públicos de calidad, bajo los principios de transparencia y eficiencia.

Los ciudadanos son nuestro eje central, por tal razón buscamos que el trato que reciben, sea digno, equitativo, diligente y respetuoso.



Lo invitamos a conocer sus

Derechos

1. Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad, sin ningún tipo de discriminación.
2. Conocer los trámites y servicios, que se prestan por parte de la Alcaldía de Bucaramanga, así como los requisitos para acceder a los mismos.

3. Presentar peticiones respetuosas, de manera verbal, escrita ó a través de los mecanismos tecnológicos dispuestos para tal fin, de conformidad a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016
4. Obtener respuesta oportuna y de fondo, a las peticiones elevadas, dentro de los términos establecidos por la Ley.
5. Recibir atención especial y preferente si se trata de personal con discapacidad, niño, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión
6. Conocer las funciones de las diferentes Secretarías y Oficinas Asesoras de la Alcaldía de -Bucaramanga.

7. Exigir la confidencialidad de su información personal.
8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.
10. Cualquier otro que reconozca la Constitución o las leyes.

Lo invitamos a conocer sus

Deberes

1. Cumplir con la Constitución y la Ley.
2. Actuar de acuerdo al principio de la buena fe, evitando acciones que demoren los trámites ante la Administración Municipal, así como abstenerse de incurrir en actuaciones temerarias contra los servidores públicos.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos.
4. Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
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. Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Canales de Atención

Todo ciudadano residente en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, con respecto a los trámites y servicios prestados por la Alcaldía de Bucaramanga. A continuación, enunciamos para su conocimiento, los canales de atención dispuestos para tal fin.

Canal Telefónico

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse a las instalaciones de la Alcaldía de Bucaramanga, pueden acceder a información con respecto a los trámites y servicios prestados por la Entidad, así como elevar sus peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias, a través de nuestro canal telefónico:

Línea fija en Bucaramanga y su área metropolitana **(57-7) 6337000** extensión 119 u opción 1 del conmutador ó teléfono **6525555**, de lunes a viernes de 7:30 am -12:00 m y 1:00 p.m. - 5:00 pm (atención durante días hábiles).

Línea gratuita nacional 018000121717, de lunes a viernes de 7:30 am -12:00 m y 1:00 p.m. - 5:00 pm (atención durante días hábiles).

Canal Escrito

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios, pueden radicar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, a través de la ventanilla de correspondencia, ubicada en **Calle 35 No. 10 – 43, Centro Administrativo Municipal – Fase I**, primer piso. Adicionalmente pueden incluir sus recomendaciones en los **Buzones de Sugerencia** ubicados en los puntos de atención al ciudadano, de cada una de las dependencias de la Entidad. Los documentos dirigidos a la Secretaria de Educación Municipal, se radican en la Carrera 11 N.34-52, Fase II, Piso 3.

Canal Presencial

Se brinda información presencial a los Ciudadanos, con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, a través del **Subproceso de Atención a la Ciudadanía**, ubicado en la **Calle 35 No. 10 – 43, Centro Administrativo Municipal – Fase I – Primer Piso**. De igual manera en el subproceso citado, los Ciudadanos pueden presentar de manera personal, sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, las cuales son radicadas por los Servidores Públicos, a través del mecanismo tecnológico establecido.

De igual manera, se presta atención al ciudadano, en las siguientes sedes:

Inspección de atención a la ciudadanía:

Teléfono: (57+7) 642 44 46
Dirección: Calle 36 # 12-76
Horario de Atención: Las 24 Horas.

Unidad técnica de servicios públicos:

Teléfono: (57+7) 6331402
Dirección: Calle 36 # 12-76 piso 1
Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:00 pm – 5:00 pm.

Oficina del SISBEN:

Teléfono: (57+7)6338568 – Telefax: (57+7)6339186
Dirección: Calle 36 # 12-76 piso 3
Horario de Atención: Lunes a viernes de 7:30 am – 12:00 m y 1:00 pm – 5:00 pm.

Casa de Justicia:

Teléfono: (57+7) 6401040
Dirección: calle 7N # 19-19 Barrio La Juventud
Horario de Atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 3:00 p.m.

Secretaría de Salud y Medio Ambiente (Centro de Acopio PAI)

Teléfono: (57+7) 6714973
Dirección: Carrera 21 N.12-03 Barrio San Francisco.
Horario de Atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 4:00 p.m.

Centro de Atención Integral a Víctimas (CAIV):

Teléfono: (57+7) 642 80 33
Dirección: Calle 41 No 13 – 08 Bucaramanga.
Horario de Atención: Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Centro Integral de la Mujer:

Teléfono: (57+7) 6351897
Dirección: Calle 34 N° 35 – 39 - Barrio El Prado
Horario de Atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m y 1:00 p.m. a 5:00 p.m.

Programa Adulto Mayor:

Teléfono: (57+7) 6443956 - 6741460
Dirección: Diagonal 14 N.56-02 Barrio Gómez Niño – Centro de vida Años Maravillosos
Horario de Atención: Lunes a viernes: 7:30 a.m. a 12:00 m y 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Canal Electrónico

Módulo PQRS: El portal se encuentra activo las 24 horas. No obstante lo anterior, el trámite del requerimiento, se gestiona dentro de días hábiles, de conformidad a lo establecido en la normatividad legal vigente. Para radicar su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia vía web, lo debe hacer a través del link <http://pqr.bucaramanga.gov.co/>

De igual manera, la Alcaldía de Bucaramanga, tiene la página web <http://www.bucaramanga.gov.co/Inicio/>, donde se encuentra la información de la Entidad, así como de los programas y proyectos adelantados por la Administración Municipal.

Atentamente,

ALCALDÍA DE BUCARAMANGA

Departamento de Santander

Proyectó: Dr. Alejandro Alvarado Bedoya – Contratista Despacho Alcalde *AA*
Revisó: Dra. Arelis Ortiz Moreno – Profesional Universitario (e) - Subproceso de Atención a la Ciudadanía
Aprobó: Dra. Lida Marcela Salazar Sanabria – Secretaria Administrativa *MS* *LS*