

CARTA DE TRATO DIGNO

Para la Alcaldía de Bucaramanga es un fin esencial el servicio a la ciudadanía, garantizando el acceso y la comunicación a través de una interacción efectiva y confiable, brindando un trato digno, equitativo, respetuoso, transparente y humano.

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

DERECHOS

- 1 Ser tratado con respeto y consideración conforme a la dignidad de la persona sin distinción alguna.
- 2 Conocer oportunamente la ubicación y horarios de los diferentes canales de atención a la ciudadanía
- 3 Conocer en lenguaje claro e inclusivo, el portafolio de trámites y servicios de la entidad, así como los requisitos para acceder a los mismos.
- 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".
- 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.
- 8 Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Alcaldía de Bucaramanga.
- 9 Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, 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.
- 10 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y contratistas que laboran y prestan sus servicios en el Municipio de Bucaramanga.
- 11 Formular alegaciones y 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.
- 12 Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

CANALES DE ATENCIÓN

ATENCIÓN PRESENCIAL PERSONALIZADA

El Centro de Atención Municipal Especializado -CAME, se encuentra ubicado en la Carrera 11 No. 34-52, Fase II - Piso 1. Horarios de atención 7:30 a.m. a 4:00 p.m. Jornada continua.

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

ATENCIÓN TELEFÓNICA:

Líneas de Atención: (607) 633 7000 opción 1 y 3 Ext. 118 - 119 y 120 / (607) 652 5555

ATENCIÓN VIRTUAL:

- Correo institucional: 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: Página del Municipio de Bucaramanga en Facebook, Twitter e Instagram, solo canales oficiales identificados como @alcaldiabga

DEBERES

- 1 Cumplir la Constitución y las leyes.
- 2 Actuar con honestidad y sinceridad.
- 3 Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- 4 Tratar respetuosamente a los servidores públicos y contratistas de la entidad.
- 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 Abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.

OFERTA INSTITUCIONAL

Conozca el listado de los servicios disponibles para el ciudadano, en el portafolio de servicios a través del siguiente link y código QR:

<https://bit.ly/443mZiT>



TODOS LOS TRÁMITES Y SERVICIOS SON GRATUITOS

NOTA

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

Así mismo, la ciudadanía puede acudir a los sitios que se relacionan a continuación:

INSPECCIÓN PERMANENTE:

Teléfono: (607) 643 3016
Dirección: Carrera 20 No. 70-55 Barrio Nueva Granada. Horario de Atención: 24 Horas.

UNIDAD TÉCNICA DE SERVICIOS PÚBLICOS:

Teléfono (607) 633 7000 Ext 189 - 317 331 6733
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 a.m. a 12:00 m.
Portal Ciudadano: <https://portalciudadano.sisben.gov.co/Home/Login>
<https://versionantigua.bucaramanga.gov.co/tramites/sisben/>
Atención Telefónica: 316 482 3516 / (607) 671 6278



GOBERNAR ES HACER