



## Carta de Trato Digno

Con el propósito de establecer una interacción directa con la ciudadanía, en aras de garantizar los derechos constitucionales y legales, la Personería de Bucaramanga, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a todos nuestros usuarios sea equitativo, respetuoso, sin distinción alguna, considerado y diligente para garantizarle a los ciudadanos un servicio con calidad y oportunidad.

Para fortalecer la relación con los ciudadanos, la Personería de Bucaramanga, cuenta con un equipo humano integral dispuesto a brindarle un servicio de calidad, oportuno y de atención prioritaria para que pueda acceder a los diferentes programas, trámites y servicios e interponer peticiones, quejas, reclamos, denuncias, sugerencias, felicitaciones, y demás a través de los siguientes canales de atención:

### **Presencial:**

En nuestras oficinas ubicadas en la ciudad de Bucaramanga Cra. 11 # 34 - 16 Piso 4 Alcaldía de Bucaramanga. Fase 2 Bucaramanga, Santander, Colombia - Código Postal 6800011, de lunes a viernes en Jornada Continua 8:00 a.m. - 4:00 p.m.

### **Escrito:**

A través de la Ventanilla Única de recepción de documentos ubicada en la Cra. 11 # 34 - 16 Piso 4 Alcaldía de Bucaramanga. Fase 2 Bucaramanga, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en jornada continua de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Adicionalmente, las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias podrán presentarse por correo postal o utilizando el buzón de sugerencias ubicado en las instalaciones de la Entidad.

#### **Telefónico:**

A través del PBX (607)7000050 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

#### **Virtual:**

La Personería de Bucaramanga cuenta con los siguientes canales virtuales:

**La página web:** [www.personeriadebucaramanga.gov.co](http://www.personeriadebucaramanga.gov.co)

**Correo electrónico:** [info@personeriabucaramanga.gov.co](mailto:info@personeriabucaramanga.gov.co)

**notificaciones judiciales:** [notificacionesjudiciales@personeriabucaramanga.gov.co](mailto:notificacionesjudiciales@personeriabucaramanga.gov.co)

**PQRSDF:** Disponible en nuestro portal [www.personeriadebucaramanga.gov.co](http://www.personeriadebucaramanga.gov.co), en el link: Atención al Ciudadano “PQRSDF”.

**Chat:** Ingresando a nuestro portal [www.personeriadebucaramanga.gov.co](http://www.personeriadebucaramanga.gov.co), opción “Chat Virtual”, de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

#### **Redes Sociales:**



**Instagram:** [personeriabucaramanga](https://www.instagram.com/personeriabucaramanga)



**X:** [@Personeria\\_bga](https://twitter.com/Personeria_bga)

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Ley 1437 de 2011 Título II “Derecho de Petición”, Capítulo I “Derecho de Petición ante autoridades, Reglas Generales”, Artículo 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Ley 1755 de 2015.

Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.

Las denuncias por actos de corrupción podrán presentarse a través de los canales de atención antes mencionados.

Con el número de radicado, usted podrá realizar el seguimiento a su petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia por acto de corrupción, a través de cualquiera de los canales de atención antes mencionados o en el enlace publicado en nuestra página web: [www.personeriadebucaramanga.gov.co/atención al ciudadano/PQRSD/Buscar solicitud](http://www.personeriadebucaramanga.gov.co/atención%20al%20ciudadano/PQRSD/Buscar%20solicitud) o “Consulte su Solicitud en el siguiente link: <https://personeriabucaramanga.siged.co/pqrs/find>.”

**En la Personería de Bucaramanga usted tiene derecho a:**

- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
- Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Personería de Bucaramanga.
- Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
- Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 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 de Colombia.
- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a 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.

- Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción, salvo las siguientes excepciones de ley:
- a) Las peticiones y/o solicitudes de Documentos y de Información, deberán resolverse dentro de los (10) días siguientes a la recepción.
- b) Peticiones de consulta a la Personería de Bucaramanga en relación con las materias a su cargo, deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a la recepción.
- c) Remisión por Competencia: En los casos que se verifique que la entidad no es competente para atender la petición y/o solicitud, se procederá de la siguiente manera: -Si la petición y/o solicitud es verbal, se le informará de inmediato al interesado que la entidad no es la competente. -Si la petición y/o solicitud es por escrito, una vez revisada por el director y/o jefe de oficina, deberá informarse al peticionario que no es competente para resolver la petición, en el término de (5) días hábiles siguientes a la recepción.

**Los deberes y obligaciones de usted como ciudadano en Colombia son los siguientes:**

- Respetar los derechos ajenos y no abusar de los propios.
- Obrar conforme al principio de solidaridad social, respondiendo con acciones humanitarias ante situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
- Respetar y apoyar a las autoridades democráticas legítimamente constituidas para mantener la independencia y la integridad nacionales.
- Defender y difundir los derechos humanos como fundamento de la convivencia pacífica.
- Participar en la vida política, cívica y comunitaria del país.
- Propender al logro y mantenimiento de la paz.
- Colaborar en el buen funcionamiento de la administración de la justicia.
- Proteger los recursos culturales y naturales del país y velar por la conservación de un ambiente sano.
- Contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado dentro de conceptos de justicia y equidad.