



CARTA DE TRATO DIGNO 2022

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

En cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, artículo 7 inciso 5°, se compromete a vigilar y asegurar que el trato a toda la ciudadanía y grupos de valor sea respetuoso, considerado y diligente, con el fin de garantizar los derechos constitucionales y legales, así mismo garantizarles un servicio con calidad y oportunidad a través de los siguientes canales de atención:

PRESENCIAL

Sede principal Palacio Municipal Calle 11 N° 5-49

En esta sede podrá acceder a trámites y servicios de las siguientes dependencias:

| Piso | Oficina | Dependencia |
|------|---------|--|
| 1 | 101 | Ventanilla Única (Radicación Correspondencia - PQTSDF) |
| | 102 | Almacén central |
| | 103 | Rentas e impuestos |
| | 104 | Teatro Municipal |
| | 105 | Secretaría de Hacienda |
| | 108 | Seguridad y Salud en el Trabajo |
| 2 | 201 | Departamento Administrativo de Planeación Municipal |
| | 203 | Secretaría de Prensa y Comunicaciones |
| | 206 | Secretaría del Tesoro |
| 3 | 301 | Despacho del Alcalde |
| | 302 | Secretaría Privada |
| | 303 | Secretaría General |
| | 304 | Subsecretaría de Administración del Talento Humano |
| | 305 | Oficina Jurídica |
| | 306 | Archivo central |
| | 307 | Contaduría |
| | 308 | Control Interno Disciplinario |
| | 309 | Control Interno de Gestión |
| | 310 | Cooperación y Frontera |
| | 311 | Conciliaciones Bancarias C. Municipal |
| | 312 | Secretaría de Gobierno |
| | 313 | Subsecretaría de Concertación Ciudadana |
| | 314 | Auditorio Alfredo Enrique Flórez |
| | 315 | Oficina T.I.C. |



Sede centro empresarial Hotel Tonchalá Calle 10 N° 0E-16.

En esta sede podrá acceder a trámites y servicios de las siguientes dependencias:

| Piso | Oficina | Dependencia |
|-------------|-----------------|---|
| Planta baja | ----- | <ul style="list-style-type: none"> Equipo SAC - Sistema de Atención al Ciudadano (Secretaría de Educación) Ventanilla Catastro Recepción, Información, Registro |
| 1 | 101 - 102 - 103 | Secretaría de Desarrollo Social |
| | 105 - 106 | Secretaría Equidad de Género |
| | 107 - 108 | Secretaría de Seguridad Ciudadana |
| 2 | 201 a 206 | Subsecretaría Gestión Catastral Multipropósito |
| | 207 - 208 | Observatorio de Planeación |
| 3 | 301 - 302 - 303 | Secretaría de Valorización y Plusvalía |
| | 304 - 305 | Secretaría de Banco de Progreso |
| | 306 - 307 - 308 | Secretaría de Vivienda |
| 4 | 401 a 406 | Secretaría de Infraestructura |
| | 407 | Subsecretaría de Juventudes |
| | 408 | Oficina PAE - Secretaría de Educación |
| 5 | 501 a 508 | Secretaría de Educación |
| 6 | 601 - 602 - 603 | Secretaría de Educación - Talento Humano |

Otras sedes de la Alcaldía de San José de Cúcuta:

| Dirección | Dependencia |
|---|--|
| Centro Comercial las Mercedes Av. 6 N° 599 | SISBEN |
| Barrio García Herreros Av. 2 N° 24-56 | Secretaría de Gestión del Riesgo |
| Barrio La Libertad Calle 18 N° 11-61 | Casa de Justicia y Paz Punto descentralizado del SISBÉN |
| Barrio Comuneros Calle 0 N° 1-25 | Comisaría de Familia Comuneros Inspección primera Civil Comuneros |
| Edificio San José Bloque C, piso 3 - Calle 11 N° 6-89 | Inspección sexta urbana (EIS) Inspección cuarta urbana (EIS) Inspección de Policía (EIS) Control Urbano |
| Estadio General Santander- Tribuna Oriental - Av 1 N° 2-20 | Comisaria de Familia Estadio General Santander |
| Barrio Panamericano - Av. 9 N° 4-30 | Centro de Atención Psicosocial |
| Hotel Tonchalá Sede C - Avenida Cero entre calle 9 y 10 | Secretaría de Tránsito |
| Barrio Niña Ceci - Calle 5 N° 7-71 | CIAF - Centro Integral de Atención a la Familia Niña Ceci |
| Barrio La Libertad: Calle 13 #6ab-2 | CIAF - Centro Integral de Atención a la Familia La Libertad |
| Barrio La Playa - Av. 1 con Calle 13 | Secretaría de Salud Municipal Punto descentralizado del SISBÉN |
| Corregimiento de Aguaclara - barrio Pueblo nuevo - Calle 9 N° 5-03, | Punto descentralizado del SISBÉN |
| Barrio Guaimaral - Colegio INEM - Calle 4N N° 11E-121 | Punto descentralizado del SISBÉN |



ALCALDÍA
DE SAN JOSÉ DE
CÚCUTA



En estas sedes podrá acceder a trámites y servicios de lunes a viernes en el horario de 7:00 - 11:00 A.M. y 2:00 - 5:30 P.M.



TELEFÓNICO

PBX: 60 75 96 01 40



VIRTUAL



Facebook: Alcaldía de Cúcuta



Twitter: @AlcaldiaCucuta



Instagram: @AlcaldiaCucuta



ESCRITO

A través de la Ventanilla Única, ubicada en el Palacio Municipal, Calle 11 N° 5-49 primer piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción.

También puede acceder a la página web institucional www.cucuta.gov.co y diligenciar el “Formulario virtual de PQRSDF” disponible en el siguiente enlace: <https://orfeo.cucuta.gov.co/pqrs/frontend/web/>

Las respuestas a las mismas se realizarán atendiendo a lo establecido en la Resolución 0179 del 01 de junio de 2022 “Por medio de la cual se adopta el procedimiento que regula el trámite interno de PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES - PQRSDF, en la administración central de la Alcaldía de San José de Cúcuta, y se dictan otras disposiciones”.

DERECHOS DE LA CIUDADANÍA Y GRUPOS DE VALOR

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
2. Obtener información y orientación sobre los temas de competencia de la Función Pública.
3. Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en la Función Pública.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
6. Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción. Excepcionalmente:
 - Derecho de petición entre autoridades: 10 días hábiles
 - Petición de copias: 10 días hábiles
 - Derecho de petición de consulta: 30 días hábiles
 - Peticiones incompletas y desistimiento tácito: 10 días hábiles
 - Peticiones sin competencia: 5 días hábiles
 - Peticiones de información 10 días hábiles
7. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
8. 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.
9. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
10. 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.
11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.