CARTA de TRATO DIGNO

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

La Alcaldía de San José de Cúcuta, en cumplimiento de la Constitución Política y en concordancia con el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 – Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, adopta la presente Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, como compromiso institucional para garantizar una atención respetuosa, transparente, oportuna y centrada en las personas.

Derechos de la ciudadanía

1. Ser tratado con respeto, consideración y cortesía, sin discriminación por razones de sexo, edad, condición económica, orientación, creencias, origen étnico u otro motivo.

2. Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por los canales habilitados, y obtener respuesta oportuna dentro de los términos legales establecidos.

3. Acceder a información comprensible sobre los trámites, requisitos, procedimientos, tiempos de respuesta y canales de atención, así como a la orientación necesaria para adelantar sus solicitudes.

4. Consultar, salvo reserva legal, el estado de las actuaciones y obtener copia de los documentos relacionados con sus trámites, de acuerdo con la normatividad vigente.

5. Acceder a los servicios y programas de la Alcaldía en condiciones de igualdad, sin tratos preferenciales injustificados ni barreras de acceso.

6. Que la información y los datos personales suministrados sean tratados con confidencialidad, de conformidad con la normativa de protección de datos personales.

7. Recibir atención preferente cuando se trate de personas en situación de discapacidad, niñas, niños, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores o personas en condición de debilidad manifiesta.

8. Solicitar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que ejercen funciones públicas.

9. Recibir guía, orientación y explicación de los pasos a seguir para el adecuado desarrollo de sus trámites o solicitudes.

10. Los demás derechos reconocidos por la Constitución Política y las leyes vigentes.

Deberes de la ciudadanía

1. Cumplir conforme a lo establecido en la Constitución Política y las leyes vigentes.

2. Actuar de buena fe, evitar demoras injustificadas en los trámites ante la Administración Municipal y abstenerse de realizar actuaciones temerarias contra los servidores públicos.

3. Mantener un lenguaje adecuado, respetar la integridad y dignidad de los servidores públicos, de quienes prestan el servicio y de otros usuarios.

4. Entregar datos y documentos verídicos, completos y legibles, necesarios para el trámite o servicio solicitado.

5. Atender las indicaciones sobre documentos exigidos, sistemas de información, plataformas habilitadas, formularios, plazos y demás requisitos definidos normativamente para cada trámite.

6. Acudir dentro de los horarios de servicio, respetar el sistema de turnos y utilizar de manera adecuada los canales presencial, telefónico y virtual dispuestos por la Alcaldía.

7. Hacer uso adecuado de las instalaciones, mobiliario, equipos y demás recursos destinados a la atención, contribuyendo a su conservación.

8. Acatar los protocolos de seguridad física y convivencia establecidos en los puntos de atención y sedes de la Alcaldía.

9. Mantener actualizados sus datos de contacto e informar oportunamente sobre los cambios en la composición de su núcleo familiar.

cucuta.gov.co

www.cucuta.gov.co/carta-de-trato-digno

CARTA de TRATO DIGNO

ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

CANALES DE ATENCIÓN

La ciudadanía, dentro y fuera de Colombia, puede consultar información sobre los trámites y servicios de la Alcaldía de San José de Cúcuta a través de los canales oficiales de atención.

Canales de atención Presencial:

Para consultar las sedes y horarios de atención, de la Alcaldía de San José de Cúcuta.
https://cucuta.gov.co/directorio-general-de-la-alcaldia-de-san-jose-de-cucuta-2024/

Canales de atención Virtual:

Página WEB: https://cucuta.gov.co/

Radicación de PQRSDF (Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones) a través del enlace https://cucuta.gov.co/pqrdsf/

Trámites y servicios de la alcaldía San José de Cúcuta a través del (código QR). canales disponibles las 24 horas.

Notificaciones judiciales:

Las notificaciones judiciales dirigidas a la Alcaldía de San José de Cúcuta deberán ser remitidas al siguiente correo electrónico: notificaciones_judiciales@cucuta.gov.co

Canal telefónico:

La ciudadanía puede comunicarse a través de la línea telefónica institucional para recibir orientación general, información sobre trámites y servicios, así como para ser direccionada a la dependencia competente, de acuerdo con su solicitud.
Teléfono: (607) 5960051
Adicionalmente, la Alcaldía cuenta con un directorio de extensiones telefónicas, disponible para facilitar la comunicación directa con las diferentes dependencias
https://cucuta.gov.co/directorio-general-de-la-alcaldia-de-san-jose-de-cucuta-2024/

Les invitamos a seguir nuestras
Redes Sociales
@AlcaldiaCucuta

cucuta.gov.co

Seguimos trabajando por la Ciudad que soñamos