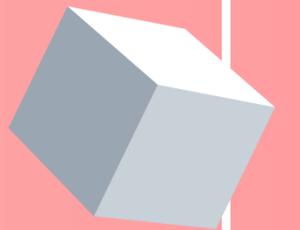




# CARTA DE TRATO DIGNO

ALCALDÍA  
SAN JOSÉ DE CÚCUTA



---

La Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta, mediante Resolución No. 0680 del 18 de septiembre de 2017, adoptó la carta del trato digno a los ciudadanos que acuden a la Alcaldía Municipal, a través de la cual se especifican los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. Fue actualizada en su Artículo 5 por medio de la Resolución 0280 del 9 de septiembre de 2019



## ARTÍCULO PRIMERO.

Adóptese LA CARTA DE TRATO DIGNO a los ciudadanos de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta para el año 2017, en cumplimiento del numeral 5 del Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011.

---

## ARTÍCULO SEGUNDO DERECHOS DE NUESTROS CIUDADANOS

De conformidad con el artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, el Municipio de San José de Cúcuta debe dar un trato digno a los ciudadanos con el propósito de fortalecer la interacción entre el ente territorial y sus gobernados, siendo su deber garantizar los siguientes derechos



# DERECHOS DE NUESTROS CIUDADANOS

---

## **DERECHO # 1**

Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

## **DERECHO # 2**

Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.

## **DERECHO # 3**

Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

## **DERECHO # 4**

Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.

## **DERECHO # 5**

Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.

## **DERECHO # 6**

Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación 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.

## **DERECHO # 7**

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

## **DERECHO # 8**

A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y 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.

## **DERECHO # 9**

Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

# **ARTICULO 3: DEBERES DE NUESTROS CIUDADANOS**



De conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la Ley 1437 de 2011. Los deberes de los ciudadanos son:

# *DEBERES DE NUESTROS CIUDADANOS*

Acatar la Constitución y las leyes.

Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.

Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes

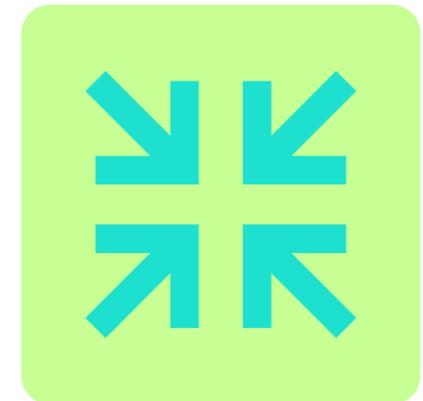
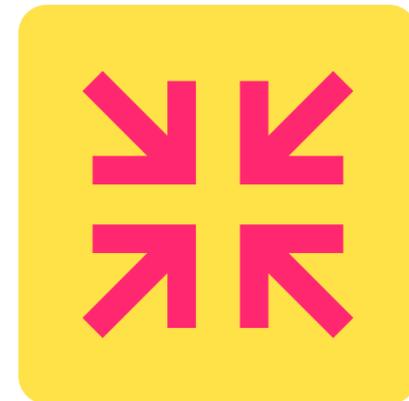
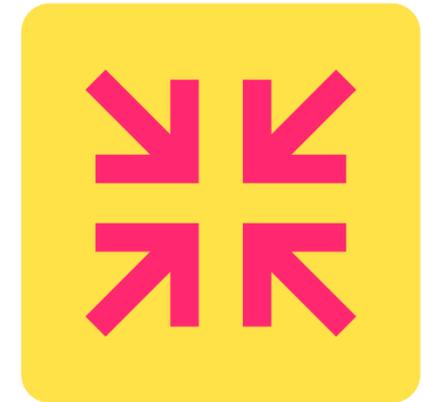
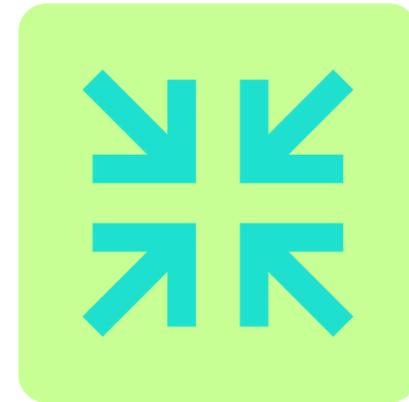
Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

# *PARÁGRAFO*

**Parágrafo.** El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

# CANALES DE ATENCIÓN

---



Todo ciudadano en el territorio colombiano o en el exterior, puede acceder a información, orientación y trámites, a través de los canales de atención de nuestra entidad. A continuación, ponemos a su disposición los canales de atención para que presenten solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar

# PUNTOS DE RADICACIÓN

Corresponden a la Oficina de Atención al Ciudadano ubicada en la **calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, Centro**, en la Alcaldía de San José de Cúcuta, primer piso.

# PÁGINA WEB

Herramienta informática de acceso público dispuesta en la página web principal por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta, la cual permite a los ciudadanos del Municipio formular de manera virtual sus peticiones.

**<http://www.cucuta-nortedesantander.gov.co/>**

## CORREO ELECTRONICO



CORREO ELECTRÓNICO: El Municipio de San José de Cúcuta dispone del correo electrónico **contactenos@cucuta-nortedesantander.gov.co** El cual será el único medio legalmente establecido para la recepción de Peticiones vía internet, en el cual se dará por aceptada la solicitud una vez sea recibido y para dar inicio a la aplicación de los términos de ley para dar respuesta a este tipo de solicitudes. Las demás solicitudes hechas a otros correos electrónicos diferentes, no serán tenidos en cuenta, hasta tanto no sean direccionados al correo antes descrito. El correo será administrado por la oficina de Atención al ciudadano.

# ATENCIÓN PRESENCIAL

Punto de atención directa y personalizada dispuesto en la oficina de Atención al Ciudadano, ubicada en la calle 11 entre avenida 4ta y 5ta número 5-49, primer piso Alcaldía de Cúcuta, para la Recepción de todas las Peticiones, que los Ciudadanos quieran presentar relacionadas con información que manejen las diferentes Secretarías de Despachos, Subsecretarías, directores administrativos y Jefes de Oficinas, adscritas a la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

# BUZÓN DE SUGERENCIAS

El Buzón estará ubicado a la entrada de la Oficina de Atención al Ciudadano, a través del cual la ciudadanía puede formular por escrito las Peticiones.

## **PARÁGRAFO 1.**

**EL ALCALDE MUNICIPAL POR NECESIDADES DEL SERVICIO Y PARA LOS FINES QUE DETERMINE, PODRÁ ESTABLECER EN CUALQUIER MOMENTO, OTROS CANALES OFICIALES PARA LA RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES EN LA ENTIDAD, LOS CUALES EN SU MOMENTO SERÁN PUBLICADOS EN LA PÁGINA WEB DE LA ALCALDÍA PARA EL CONOCIMIENTO DE LOS CIUDADANOS.**

# ARTÍCULO 5

**DIRECCION DE NUESTRAS SEDES.** Para brindar una atención personalizada a nuestros ciudadanos, se relacionan a continuación las direcciones de cada una de las sedes administrativas de las dependencias que conforman la administración municipal. (Esté Artículo fue modificado por medio de la Resolución 0280 del 9 de septiembre de 2019).

# DESPACHO DEL ALCALDE

## OFICINAS

OFICINA DE CONTROL INTERNO DE GESTIÓN  
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO  
OFICINA JURÍDICA

**DIRECCIÓN:**

**Calle**

**11 # 5 – 49 Palacio Municipal Piso 2.**

# SECRETARIA GENERAL

**SISBEN**

**SUBSECRETARIA DE  
ADMINISTRACIÓN DE  
TALENTO HUMANO**

**OFICINA DE  
PENSIONES**

**OFICINA TIC**

Avenida  
6E # 9-39 Barrio  
Sayago La Riviera

**DIRECCIÓN: Calle**

**11 # 5 - 49 Palacio Municipal Piso 3.**

**SECRETARIA  
PRIVADA**

**SECRETARIA DE  
GOBIERNO**

**SECRETARIA  
PRIVADA**

**DIRECCIÓN: Calle  
11 # 5 - 49 Palacio Municipal Piso 3.**

**SECRETARIA DE  
GOBIERNO**

**SECRETARIA DE  
CONCERTACIÓN  
CIUDADANA**

Avenida 7 Calle 5 y 6  
Centro Comercial Las Mercedes

**CASA DE JUSTICIA**

Calle 18 # 11-61 La Libertad.

**SECRETARIA DE  
VALORIZACIÓN Y  
PLUSVALIA**

**SECRETARIA DE  
CULTURA Y  
TURISMO**

**SECRETARIA DE  
VALORIZACIÓN  
Y PLUSVALIA**

**Calle 11 # 5 – 49**

**Palacio Municipal Piso 3**

**SECRETARIA DE  
CULTURA Y TURISMO**

**Calle 10 oe-100**

**Frente al ventura plaza**

# SECRETARIA DE DESARROLLO SOCIAL

**SECRETARIA DE  
DESARROLLO SOCIAL**

**SECRETARIA DE  
PARTICIPACIÓN  
COMUNITARIA**

**SUBSECRETARIA DE  
PRODUCTIVIDAD Y  
COMPETITIVIDAD**

**OFICINA DE  
CARACTERIZACIÓN  
SOCIOECONOMICA**

**DIRECCIÓN**

**Modulo 2 local 30 Nueva Sexta**

**Avenida 7 Calle 5 y 6  
Centro  
Comercial Las Mercedes**

# SECRETARIA DE EDUCACIÓN

**DIRECCIÓN**  
**Av. 4N° 14 - 40**  
**Barrio La Playa**

**SUBSECRETARIA DE  
DESARROLLO DE  
LA JUVENTUD**

**SUBSECRETARIA  
DE INVESTIGACIÓN  
Y DESARROLLO  
PEDAGÓGICO**

**SUBSECRETARIA DE  
ADMINISTRACIÓN Y  
RECURSOS  
FINANCIEROS**

**SUBSECRETARIA  
DE ADMINISTRACIÓN  
DEL TESORO  
EDUCATIVO**

**SUBSECRETARIA  
DE DESARROLLO  
DE TALENTO EDUCATIVO**

**SUBSECRETARIA  
DE PLANEACIÓN  
Y DESARROLLO  
EDUCATIVO**

**SUBSECRETARIA  
DE INVESTIGACIÓN  
Y DESARROLLO  
PEDAGOGICO**

# SECRETARIA DE HACIENDA

**DIRECCIÓN**

**Calle**

**11 N°. 5-49**

**Centro 1er piso**

**SECRETARIA DE  
HACIENDA**

**SUBSECRETARIA DE  
RENTAS E IMPUESTOS**

**SUBSECRETARIA  
DE RECUPERACIÓN  
DE CARTERA**

**SUBSECRETARIA  
FINANCIERA**

**SUBSECRETARIA  
DE CONTADURIA GENERAL**

**SECRETARIA DE  
INFRAESTRUCTURA**

**DIRECCIÓN**

**Avenida 7**

**Calle 5 y 6**

**Centro Comercial**

**Las Mercedes**

**SECRETARIA DE  
INFRAESTRUCTURA**

**SUBSECRETARIA DE  
INFRAESTRUCTURA**

**SUBSECRETARIA  
DE MEDIO AMBIENTE**

# SECRETARIA DE TRÁNSITO Y TRANSPORTE

# SECRETARIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

SECRETARIA DE  
TRANSITO Y TRANSPORTE

SUBSECRETARIA DE  
REGULACIÓN DE TRÁNSITO  
Y TRANSPORTE

Nueva sexta Cenabastos  
modulo 3 Bodega 19

SECRETARIA DE SEGURIDAD  
CIUDADANA

SUBSECRETARIA DE  
SEGURIDAD CIUDADANA

Av 7 Calle 5 # 5-29 Centro Comercial  
Las Mercedes Oficinas 475, 479

**SECRETARIA DEL  
BANCO DEL  
PROGRESO**

**SECRETARIA  
DEL TESORO**

**DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO  
DE BIENESTAR  
SOCIAL**

**Av. 6 # 5-99  
Centro Comercial  
Las Mercedes,  
Segundo Piso**

**Calle 11  
No. 5-49  
Palacio Municipal  
Piso 2**

**Av. 7 Calle 5 Y 6  
Centro Comercial Las  
Mercedes**

# SECRETARIAS

**SUBSECRETARIA DE  
GESTIÓN DE RIESGO  
Y DESASTRE**

**Av 2 #24-56  
EDIFICIO CEGIRD  
Barrio García  
Herreros**

**SECRETARIA DE  
POSCONFLICTO  
Y CULTURA DE PAZ**

**Calle 9  
N° 5e-23 La Riviera**

**SECRETARIA  
DE PRENSA Y  
COMUNICACIONES**

**Calle 11 No. 5-49  
Palacio Municipal  
Piso 2**

**SECRETARIA DE  
EQUIDAD  
DE GENERO**

**Av. 6 # 5-99  
Centro Comercial Las  
Mercedes,  
Segundo Piso. Local  
422**

**DEPARTAMENTO  
ADMINISTRATIVO  
DE PLANEACIÓN**

**Calle 11 No. 5-49  
Palacio Municipal  
Piso 2  
205 OFICINA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE CONTROL FÍSICO Y  
AMBIENTAL**

**SUBDIRECCIÓN  
DE DESARROLLO  
FÍSICO Y AMBIENTAL**

**SUBDIRECCIÓN  
DE DESARROLLO  
SOCIOECONÓMICO**

**SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN  
Y SUPERVISIÓN DE  
SERVICIOS PÚBLICOS Y  
DOMICILIARIOS**

**SECRETARIA DE  
SALUD**

**Avenida 1. Calle 12-35  
Barrio La Playa  
Biblioteca Pública  
Julio Pérez Ferrero**



**SECRETARIA DE  
PLANEACIÓN EN SALUD**

**SUBSECRETARIA  
EN SALUD PÚBLICA**

**SUBDIRECCIÓN  
DE ASEGURAMIENTO Y  
CONTROL DE ATENCIÓN**

## ARTÍCULO 6

El cumplimiento de la Carta del Trato Digno al Ciudadano tiene carácter de obligatoriedad en su ejecución por parte de los funcionarios de la Entidad.

## ARTÍCULO 7

Este Acto Administrativo será socializado a todos los funcionarios de la Entidad y publicado en la Página web de la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta.

## ARTÍCULO 8

La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

## **RECUERDE**

- Las peticiones y requerimientos se pueden hacer a través de los diferentes canales de atención o cualquier otro medio idóneo aprobado por la Resolución 0248 de 08 de Mayo de 2017.
- Los trámites y servicios de la Alcaldía de Cúcuta son GRATUITOS y NO requieren de INTERMEDIARIOS.

