

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCION	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Resolución No: 0680	FECHA: 118 SEP 2017	PAGINA N°:

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA CARTA DEL TRATO DIGNO A LOS CIUDADANOS QUE ACUDEN A LA ALCALDÍA MUNICIPAL DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA"

EI SUSCRITO ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SAN JOSE DE CUCUTA.

En uso de sus facultades constitucionales y legales, en especial las conferidas por La Ley 136 de 1994 y la Ley 1437 de 2011 y

CONSIDERANDO:

Que el Artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 (Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo) señala que es deber de las autoridades expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno a los ciudadanos, donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

Que la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta está comprometida con los ciudadanos para que en todas sus actuaciones, se les brinde un trato equitativo, igualitario, considerado, respetuoso y orientado a garantizar de manera efectiva una buena calidad en el servicio.

Que en virtud de lo anterior,

RESUELVE:

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 :

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.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCION	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Resolución No: 0680	FECHA: 18 SEP 2017	PAGINA N°:

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.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
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.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

ARTÍCULO TERCERO: 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:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. 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.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCION	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Resolución No: 0680	FECHA: 18 SEP 2017	PAGINA N°: 1

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.

ARTÍCULO CUARTO: CANALES DE CONTACTO

De acuerdo a la Resolución 0248 de 08 de Mayo de 2017 en el artículo 25 y su parágrafo 1°, los medios oficiales definidos por la Alcaldía del Municipio de San José de Cúcuta para la recepción de las Peticiones presentadas por la ciudadanía son los siguientes:

- **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.
- **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.

PARAGRAFO 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 QUINTO: 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.

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCIÓN	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Resolución No:	0680	FECHA: 18 SEP 2017
		PAGINA N°:

SEDE	UBICACIÓN	TELEFONO
Oficina de Atención al Ciudadano	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 199
Secretaría Privada	Calle 11 N°. 5-49 Piso 3 Centro	5784949 Ext. 302
Oficina De Control Interno de Gestión	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 360 5833939 - Ext. 360 - 361
Oficina de Control Interno disciplinario	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 352 5833939 - Ext. 350, 351
Oficina Asesoría Jurídica	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 315
Oficina de caracterización Socio-económica (Sisben)	Av 7 Calle 5 Y 6 Centro Comercial Las Mercedes Antigua Cárcel Modelo	5784949 Ext. 265
Subsecretaría de Contaduría Municipal	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 341 5833939 - Ext. 340-341- 342
Departamento Administrativo Bienestar Social	Av 7 Calle 5 Y 6 Centro Comercial Las Mercedes Antigua Cárcel Modelo	5835944 Ext 225 5714014
Oficina TIC	Calle 11 N°. 4-39 oficina 326 Centro Comercial LECs	
Oficina Gestión de Riesgo y Desastre	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 213
Secretaria de Cultura y Turismo	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 214 5710871 – 5716649
Departamento Administrativo de Planeación	Calle 11 N°. 5-49 PISO 2 Centro	5784949 Ext 220 - 221
Secretaría de Desarrollo Social	Av 1 Este # 19-26 Barrio Blanco	5784949 Ext. 421
Secretaria de Educación	Av.4 N° 14-40 Barrio la Playa	5835944 Ext. 200-201-102
Secretaria de Gobierno	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 381 5833939 Ext.370, 371, 372
Secretaria de Hacienda	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 121 5833939 - Ext. 127
Secretaría de Infraestructura	Av 7 Calle 5 Y 6 Centro Comercial Las Mercedes Antigua Cárcel Modelo	5719973

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCION	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Resolución No:	0680	FECHA: 18 SEP 2017
		PAGINA N°:

SEDE	UBICACIÓN	TELEFONO
Secretaría Salud	Av.1 N°12-35 Edificio la Casona	5829572 5831751 Fax: 5831751
Secretaria Tránsito y Transporte	Instalaciones módulo 3, bodega 19 Nueva Sexta, Subsecretaría módulo 2, bodega 30	5784949 Ext. 448 5767126
Secretaria General	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 306 5833939 Ext.306-309 Fax: 5718894
Talento Humano	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 322, 320,321 Fax: 5718895
Oficina de Sistemas	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 307
Almacén	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 110
Secretaría Seguridad Ciudadana	Av 7 Calle 5 Y 6 Centro Comercial Las Mercedes Antigua Cárcel Modelo	5720710 Fax: 5720640
Secretaría de Prensa y Comunicación	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 240 - 241
Secretaria Equidad de Genero	Av 7 Calle 5 Y 6 Centro Comercial Las Mercedes Antigua Cárcel Modelo	5717568
Secretaría Banco del Progreso	Av 7 Calle 5 Y 6 Centro Comercial Las Mercedes Antigua Cárcel Modelo	5835944 - Ext. 120, 122
Secretaría del Tesoro	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5833939 Ext 212 Fax: 5718895
Secretaría de Postconflicto y cultura de Paz	Calle 9 N°5e-23 la Riviera	5784949 ext. 445
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	Calle 11 N°. 5-49 Centro	5784949 Ext. 170
Instituto Municipal de Salud – IMSALUD	C.C Bolívar LC. C14	5827007

 República de Colombia Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta	SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD Y SISTEMA DE CONTROL INTERNO RESOLUCION	Version:1
		Fecha: Junio 2012
GESTIÓN ESTRATEGICA	GESTIÓN DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	GESTIÓN DE ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL
Macroproceso	Proceso	Subproceso
Resolución No: 0680	FECHA: 18 SEP 2017	PAGINA N°:

SEDE	UBICACIÓN	TELEFONO
Área Metropolitana	C.C Bolívar LC. A22	5760035
Metrovivienda	Calle 11 # 4-74 Of 403 Edificio Cúcuta Centro	5728767
Instituto Municipal , Recreacion y Deporte (IMRD)	Av del rio- Patinódromo Teodulo Gévez Albarracín	5893203
Central de Transporte	AV 8 # 1-25 B. Callejón	5836580 - 5724095
Centro Tecnológico de Cúcuta	Av 6 #3-20 B Comuneros	5794881-5796103- 5792815

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

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dado en San José de Cúcuta, 18 SEP 2017



CESAR OMAR ROJAS AYALA
Alcalde

Proyectó: Alvaro Enrique Jaimes E.
Asesor Oficina TIC

Elaboró: Vianney Yaruth Nuñez Sánchez
Contratista oficina TIC

Revisó: Wilmar Manuel Cepeda Basto.
Jefe Oficina TIC