

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 1 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

EL ALCALDE DEL MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA

En ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales, en especial las conferidas por los numerales 1 y 3 del artículo 315 de la Constitución Política, el numeral 1 del literal d) del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012, y el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 1 de la Constitución Política funda el Estado social de derecho en el respeto de la dignidad humana, y el artículo 2 fija como fines esenciales del Estado servir a la comunidad y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en ella. De ese mandato se sigue que la relación entre la administración y las personas debe regirse por el trato digno, entendido como una obligación jurídica exigible y no como una pauta de cortesía.

Que el artículo 13 superior ordena a las autoridades promover las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y proteger especialmente a quienes se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta. En la atención al público, ese deber se concreta en medidas de atención preferente, enfoque diferencial y ajustes razonables.

Que el artículo 23 de la Constitución consagra el derecho fundamental de petición, que el artículo 85 declara de aplicación inmediata, y el artículo 74 garantiza el acceso a los documentos públicos salvo en los casos que establezca la ley.

Que el artículo 209 de la Constitución dispone que la función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, y el artículo 3 de la Ley 1437 de 2011 incorpora esos principios como parámetros obligatorios de interpretación y aplicación de las actuaciones y procedimientos administrativos.

Que los numerales 1 y 3 del artículo 315 de la Constitución atribuyen al alcalde el deber de cumplir y hacer cumplir la Constitución y la ley y la dirección de la acción administrativa del municipio, atribución que desarrolla el literal d) del artículo 91 de la Ley 136 de 1994, modificado por el artículo 29 de la Ley 1551 de 2012. En consecuencia, corresponde al Alcalde adoptar, mediante acto administrativo de carácter general, la carta de trato digno de la administración central del Municipio.

Que el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 impone a las autoridades el deber de expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario, en la que se especifiquen todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente. La exigencia de actualización anual tiene una finalidad precisa: que la información que recibe la ciudadanía sobre sus derechos y sobre los medios para ejercerlos corresponda en todo momento a la realidad

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica		Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional		Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones		Página 2 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

normativa e institucional de la entidad. El mismo artículo obliga a garantizar atención personal al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana y a atender a todas las personas que hubieran ingresado a las oficinas dentro del horario normal de atención.

Que el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021 modificó los numerales 1 y 9 del artículo 5 de la Ley 1437 de 2011 y adicionó los numerales 10 y 11, con lo cual el catálogo de derechos de las personas ante las autoridades incluye ahora la posibilidad de relacionarse con ellas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible y de identificarse mediante medios de autenticación digital. El artículo 8 de la misma ley adicionó el artículo 53A al Código, que regula el uso de medios electrónicos en el procedimiento administrativo.

Que la Ley Estatutaria 1755 de 2015 sustituyó el Título II de la Parte Primera de la Ley 1437 de 2011 y reguló íntegramente el derecho fundamental de petición, sus modalidades, los términos para resolverlo, el tratamiento de las peticiones incompletas, el desistimiento, la remisión por falta de competencia y la atención prioritaria.

Que la Ley Estatutaria 1618 de 2013 y la Ley 1346 de 2009, aprobatoria de la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, obligan a garantizar el acceso de las personas con discapacidad a los servicios de atención en igualdad de condiciones, mediante ajustes razonables y formatos accesibles. Las Leyes 1171 de 2007, 1251 de 2008 y 2055 de 2020 reconocen a las personas mayores el derecho a una atención preferente; la Ley 1098 de 2006 consagra la prevalencia de los derechos de niños, niñas y adolescentes, y la Ley 1448 de 2011 impone el enfoque diferencial en la atención a las víctimas del conflicto armado.

Que la Ley 1712 de 2014 regula el derecho de acceso a la información pública y el deber de publicar de manera proactiva la información sobre trámites, servicios y canales de atención, y la Ley Estatutaria 1581 de 2012 establece las garantías para el tratamiento de los datos personales que la ciudadanía suministra a la administración.

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 ordena que en toda entidad pública exista una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos de la ciudadanía, y asigna a la oficina de control interno el deber de vigilar que la atención se preste conforme a las normas legales vigentes y de rendir a la administración un informe semestral sobre el particular.

Que el Decreto 1166 de 2016, compilado en el Decreto 1069 de 2015, reglamenta la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones verbales; la Ley 2052 de 2020 establece disposiciones transversales para la racionalización de trámites, y el Decreto 1499 de 2017, que modificó el Decreto 1083 de 2015, adoptó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), en el cual las políticas de Servicio al

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 3 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

Ciudadano, Racionalización de Trámites, Transparencia y Acceso a la Información y Gobierno Digital orientan la relación de las entidades territoriales con la ciudadanía.

Que la Corte Constitucional, en la Sentencia C-818 de 2011, declaró inexecutable, con efectos diferidos, los artículos 13 a 33 de la Ley 1437 de 2011, por haber regulado mediante ley ordinaria un derecho fundamental sometido a reserva de ley estatutaria (literal a del artículo 152 de la Constitución). Esa decisión explica que el régimen vigente del derecho de petición sea el contenido en la Ley Estatutaria 1755 de 2015.

Que en la Sentencia C-951 de 2014, al ejercer el control previo de constitucionalidad del proyecto que se convirtió en la Ley 1755 de 2015, la Corte identificó como elementos del núcleo esencial del derecho de petición la posibilidad de formular la solicitud, su pronta resolución, la respuesta de fondo y la notificación de la decisión al peticionario. Una respuesta que no resuelve de fondo lo pedido, o que no se pone en conocimiento del interesado, no satisface el derecho aunque se emita dentro del término.

Que en la Sentencia T-230 de 2020 la Corte precisó que el derecho de petición puede ejercerse a través de medios digitales, incluidas las redes sociales de las entidades, y fijó criterios para su recepción y trámite. De allí se desprende el deber de la administración de definir con claridad cuáles son sus canales oficiales y de prever la ruta de traslado de las solicitudes que lleguen por vías distintas.

Que la Alcaldía de San José de Cúcuta adoptó la Carta de Trato Digno mediante la Resolución No. 0680 del 18 de septiembre de 2017, expedida "para el año 2017", cuyo artículo quinto fue modificado por la Resolución No. 0280 del 9 de septiembre de 2019. Con posterioridad no se ha expedido un nuevo acto de adopción, y la versión de la Carta publicada en 2023 carece de acto administrativo que la incorpore al ordenamiento municipal, lo que le resta fuerza vinculante y dificulta su exigibilidad.

Que el contenido de la Resolución No. 0680 de 2017 ya no corresponde a la realidad normativa ni institucional del Municipio, por cuanto: a) no incorpora la reforma introducida por la Ley 2080 de 2021 al artículo 5 de la Ley 1437 de 2011; b) refiere una dirección web y un correo electrónico que no son los canales vigentes; c) su directorio de sedes emplea la nomenclatura de una estructura administrativa anterior y números telefónicos que no corresponden a la marcación nacional de diez dígitos, y d) su artículo cuarto dispone que las solicitudes enviadas a correos institucionales distintos del señalado "no serán tenidos en cuenta", regla contraria al deber de tramitar y remitir internamente toda petición recibida por la entidad, al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, y al núcleo esencial del derecho de petición descrito por la Corte Constitucional.

Que la Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, dependencia adscrita a la Secretaría General conforme a la estructura administrativa vigente, adoptó el Protocolo de Atención al Ciudadano, código RCC-PT-01, versión 01, en el que se identifican los canales y puntos de atención de la entidad. Dicho protocolo

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 4 de 12	

RESOLUCIÓN No.- 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

registra dos horarios distintos de cierre de la jornada de la mañana, a las 11:00 a.m. y a las 11:30 a.m. Con cierre a las 11:00 a.m. la atención presencial sumaría treinta y siete horas y media (37,5) semanales, por debajo del mínimo legal de cuarenta (40). Por esa razón, la presente resolución fija un horario único que garantiza dicho mínimo y prevalece sobre cualquier disposición del protocolo que le sea contraria.

Que el Plan de Desarrollo Municipal "Cúcuta Perseverante 2024-2027", adoptado mediante Acuerdo Municipal No. 017 del 7 de junio de 2024, contempla el fortalecimiento de las capacidades institucionales de atención a la ciudadanía, objetivo al que contribuye la adopción de una Carta de Trato Digno actualizada, vinculante y verificable.

Que la coexistencia de la regulación de 2017 con una nueva Carta generaría incertidumbre sobre las reglas aplicables. En garantía del principio de seguridad jurídica, y para no dejar la cuestión librada a la derogatoria tácita prevista en los artículos 71 y 72 del Código Civil, resulta procedente disponer la derogatoria expresa de las Resoluciones No. 0680 de 2017 y No. 0280 de 2019.

Que por tratarse de un acto administrativo de carácter general, la presente resolución será publicada en los términos del artículo 65 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 15 de la Ley 2080 de 2021, y regirá a partir de su publicación.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Carta de Trato Digno a la ciudadanía de la Alcaldía de San José de Cúcuta para la vigencia 2026, en cumplimiento del numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011. La Carta comprende los derechos y deberes de las personas que acuden a la administración municipal, los estándares de servicio exigibles a la entidad, los términos de respuesta y los canales oficiales dispuestos para garantizarlos.

ARTÍCULO SEGUNDO. La Carta de Trato Digno contenida en la presente resolución tiene carácter vinculante y es de obligatorio cumplimiento para los servidores públicos de la administración central del Municipio de San José de Cúcuta y para los particulares que, en virtud de un vínculo contractual, presten servicios de atención, orientación, radicación o respuesta a la ciudadanía por cuenta del Municipio. No se extiende a las entidades descentralizadas, las cuales deberán expedir su propia carta.

PARÁGRAFO PRIMERO. Los estudios previos y los contratos que se suscriban a partir de la vigencia de la presente resolución, cuyo objeto incluya actividades de atención al público, incorporarán como obligación específica del contratista el cumplimiento de esta Carta.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica		Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional		Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones		Página 5 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

PARÁGRAFO SEGUNDO. En los contratos en ejecución, los supervisores verificarán que la atención a la ciudadanía se preste conforme a esta Carta, en el marco de las obligaciones contractuales vigentes y de las normas legales que rigen la atención al público.

ARTÍCULO TERCERO: De conformidad con el artículo 5 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 2080 de 2021, toda persona que acuda a la Alcaldía de San José de Cúcuta tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto. Estas actuaciones podrán adelantarse o promoverse por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aun 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 tratada 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. 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 cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrado en medios de acceso unificado a la administración pública.
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.
11. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución y las leyes.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica		Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional		Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones		Página 6 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

ARTÍCULO CUARTO: La administración municipal dará prelación en el turno de atención a las personas señaladas en el numeral 6 del artículo anterior, sin exigirles requisitos adicionales, y aplicará el enfoque diferencial en la atención de víctimas del conflicto armado y de niños, niñas y adolescentes. Para las personas con discapacidad se realizarán los ajustes razonables que el caso requiera, incluida la orientación a través del Centro de Relevó para personas sordas y la entrega de información en formatos accesibles cuando se solicite.

PARÁGRAFO PRIMERO. Se dará atención prioritaria a las peticiones en los supuestos del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, en particular cuando su resolución sea necesaria para evitar un perjuicio irremediable, cuando esté en peligro inminente la vida o la integridad del peticionario, y cuando la petición la formule un periodista para el ejercicio de su actividad.

PARÁGRAFO SEGUNDO. La condición de persona extranjera no limita el ejercicio de los derechos reconocidos en esta Carta, conforme al artículo 100 de la Constitución Política.

ARTÍCULO QUINTO. De conformidad con el artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, son deberes de las personas que acuden a la administración municipal:

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.

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 SEXTO. En desarrollo de los artículos 7 y 8 de la Ley 1437 de 2011, la Alcaldía de San José de Cúcuta garantizará los siguientes estándares de servicio, cuya inobservancia podrá ser reclamada por cualquier persona:

1. Trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas, sin discriminación alguna.
2. Atención personal al público como mínimo durante cuarenta (40) horas a la semana, en el horario fijado en el artículo octavo.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 7 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

- 3. Atención a todas las personas que hubieran ingresado a los puntos de atención dentro del horario establecido, aunque la atención se extienda más allá de este.
- 4. Recepción y radicación de toda petición sin exigir requisitos no previstos en la ley, con expedición de constancia que indique el número y la fecha de radicación.
- 5. Orientación sobre los requisitos de los trámites y servicios, sin exigir documentos que reposen en la entidad o que puedan consultarse en otras entidades públicas, conforme a la Ley 2052 de 2020.
- 6. Respuesta de fondo, clara, precisa y congruente con lo solicitado, notificada o comunicada oportunamente al peticionario.
- 7. Uso de lenguaje claro en las respuestas, formatos y comunicaciones dirigidas a la ciudadanía.
- 8. Tratamiento de los datos personales conforme a la Ley 1581 de 2012 y a la política de tratamiento de datos de la entidad.
- 9. Publicación permanente y actualizada en el portal institucional de la información sobre trámites, servicios, sedes, horarios y canales de atención, conforme a la Ley 1712 de 2014.

ARTÍCULO SÉPTIMO. Términos para resolver. Las peticiones se resolverán en los términos del Título II de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015, contados en días hábiles a partir de su radicación:

- 1. Regla general: quince (15) días (artículo 14).
- 2. Peticiones de documentos y de información: diez (10) días. Si en ese lapso no se ha dado respuesta, la solicitud se entenderá aceptada y las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes (numeral 1 del artículo 14).
- 3. Consultas en relación con las materias a cargo de la entidad: treinta (30) días (numeral 2 del artículo 14).
- 4. Peticiones de otras autoridades: diez (10) días (artículo 30).
- 5. Peticiones incompletas: requerimiento al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes, prorrogable hasta por un término igual a su solicitud; vencido el plazo sin que se complete, se decretará el desistimiento tácito mediante acto motivado contra el cual procede el recurso de reposición (artículo 17).

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 8 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

6. Falta de competencia: información inmediata al interesado si actúa verbalmente, o remisión a la autoridad competente dentro de los cinco (5) días siguientes a la recepción si obró por escrito (artículo 21).

PARÁGRAFO. Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver en los plazos señalados, se informará al interesado antes de su vencimiento, expresando los motivos de la demora y el plazo razonable en que se resolverá, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto (parágrafo del artículo 14).

ARTÍCULO OCTAVO. La Alcaldía de San José de Cúcuta dispone de los siguientes canales oficiales para la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) y para la orientación sobre trámites y servicios:

1. Canal presencial: Ventanilla Única de radicación, ubicada en el Palacio Municipal, Calle 11 No. 5-49, Barrio Centro, y Punto de Atención No. 2, ubicado en el Edificio Centro Empresarial Hotel Tonchalá, Calle 10 No. 0E-16, con horario de lunes a viernes, en días hábiles, de 7:00 a.m. a 11:30 a.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m.
2. Canal virtual: ventanilla virtual y formulario electrónico de PQRSDF disponibles en el portal institucional www.cucuta.gov.co, en funcionamiento permanente.
3. Correo electrónico institucional: ofc.correspondencia@cucuta.gov.co y ofi.relacionamiento.ciudadano@cucuta.gov.co
4. Canal telefónico: Línea de Orientación 607 5960051, en el horario de atención al público.
5. Buzón de sugerencias, ubicado en los puntos de atención presencial.

PARÁGRAFO PRIMERO. El horario señalado en el numeral 1 garantiza el mínimo de cuarenta (40) horas semanales de atención personal previsto en el numeral 2 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 y prevalece sobre cualquier disposición en contrario del Protocolo de Atención al Ciudadano RCC-PT-01, el cual deberá ajustarse a él.

PARÁGRAFO SEGUNDO. Las cuentas oficiales de la Alcaldía en redes sociales son canales de información y orientación. Las peticiones que se reciban por esa vía serán trasladadas a la Ventanilla Única para su radicación y trámite, y se informará al interesado el número de radicado asignado.

PARÁGRAFO TERCERO. El Alcalde podrá habilitar nuevos canales oficiales de atención, los cuales se publicarán en el portal institucional antes de entrar en funcionamiento.

ARTÍCULO NOVENO. En la recepción y radicación de las peticiones se observarán las siguientes reglas:

RESOLUCIÓN No.- 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

- 1. Ninguna petición dejará de tramitarse por haber sido presentada en una dependencia, correo institucional o canal distinto de los señalados en el artículo anterior. El servidor que la reciba la remitirá de inmediato a la Ventanilla Única para su radicación y reparto, y el término para resolver se contará desde su primera recepción en la entidad.
- 2. La petición no podrá ser rechazada por motivos de fundamentación inadecuada o incompleta (parágrafo 2 del artículo 16 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por la Ley 1755 de 2015). La falta de requisitos o de información dará lugar al requerimiento previsto en el artículo 17 de la misma ley.
- 3. Las peticiones presentadas por medios electrónicos fuera del horario de atención o en días no hábiles se entenderán recibidas el día hábil siguiente, a partir del cual se contará el término para resolverlas.
- 4. Las peticiones verbales se radicarán dejando constancia de su contenido, conforme al Decreto 1166 de 2016, compilado en el Decreto 1069 de 2015.

ARTÍCULO DÉCIMO. El directorio de sedes y dependencias de la administración municipal, organizado conforme a la estructura administrativa vigente, se incorpora como Anexo No. 1 y hace parte integral de la presente resolución. La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano actualizará el directorio publicado en el portal institucional cuando se produzcan cambios de sede, de estructura o de líneas de contacto, y dejará constancia de la fecha de cada actualización.

ARTÍCULO UNDÉCIMO. En lo no previsto en la presente resolución se aplicarán la Ley 1437 de 2011, la Ley Estatutaria 1755 de 2015, el Decreto 1166 de 2016 y la Resolución No. 0179 del 1 de junio de 2022, por medio de la cual se adoptó el procedimiento interno de PQRSDF de la administración central, o las normas que los modifiquen o sustituyan.

ARTÍCULO DUODÉCIMO. El desconocimiento de la presente Carta por parte de los servidores públicos podrá constituir falta disciplinaria en los términos de la Ley 1952 de 2019, modificada por la Ley 2094 de 2021. El incumplimiento por parte de contratistas se tramitará conforme a las estipulaciones del respectivo contrato y a las normas que rigen la contratación estatal.

ARTÍCULO DECIMOTERCERO. La presente Carta se publicará en el portal institucional, en la sección de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y se exhibirá en lugar visible en cada uno de los puntos de atención presencial. A solicitud de cualquier persona se suministrará en formato accesible.

ARTÍCULO DECIMOCUARTO. La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano, con el apoyo de la Oficina de Talento Humano, socializará la presente Carta con los servidores públicos y contratistas de la entidad e incluirá su contenido en los programas de inducción y reinducción.

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 10 de 12	

RESOLUCIÓN No. - 0273

Octubre 27 del 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

ARTÍCULO DECIMOQUINTO. La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano medirá, cuando menos, la oportunidad de las respuestas y la calidad de fondo de las mismas, y reportará sus resultados a la Secretaría General. La Oficina de Control Interno de Gestión verificará el cumplimiento de la presente Carta en el informe semestral previsto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y formulará las recomendaciones a que haya lugar.

ARTÍCULO DECIMOSEXTO. La Oficina de Relacionamento con el Ciudadano presentará cada año, a más tardar el último día hábil del mes de febrero, el proyecto de actualización de la Carta de Trato Digno para la respectiva vigencia. La presente Carta conservará sus efectos hasta la adopción de la actualización siguiente.

ARTÍCULO DECIMOSÉPTIMO. La presente resolución rige a partir de su publicación y deroga expresamente las Resoluciones No. 0680 del 18 de septiembre de 2017 y No. 0280 del 9 de septiembre de 2019, así como las demás disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en San José de Cúcuta, a los


JORGE ENRIQUE ACEVEDO PEÑALOZA
Alcalde Municipal de San José de Cúcuta
20261027-05

Proyectó: José Iván Silva Rincón, Asesor Extern
Revisó: Paola del Pilar Almedia, Jefe de la Oficina Direccionamiento al Ciudadano  Firmado digitalmente por Paola Almedia
Revisó: Clara Paola Aguilar Barreto, Secretaria General (E) 
Aprobó: Luis Fredy Rosas Quiroga, Jefe de la Oficina Asesora Jurídica 

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 11 de 12	

RESOLUCIÓN No. - - 0 2 7 3 DEL 2 7 OCT 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

ANEXO No. 1

DIRECTORIO DE SEDES Y DEPENDENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL

Líneas de contacto: Línea de Orientación 607

5960051 · ofc.correspondencia@cucuta.gov.co · ofi.relacionamiento.ciudadano@cucuta.gov.co

DEPENDENCIA	SEDE Y UBICACIÓN
Puntos de atención y radicación	
Ventanilla Única de radicación	Palacio Municipal, Calle 11 No. 5-49, Barrio Centro, piso 1, of. 101
Punto de Atención No. 2	Edificio Centro Empresarial Hotel Tonchalá, Calle 10 No. 0E-16
Despacho y dependencias de apoyo y control	
Despacho del Alcalde	Palacio Municipal, piso 3, of. 301
Secretaría Privada	Palacio Municipal, piso 3, of. 302
Oficina de Control Interno de Gestión	Palacio Municipal, piso 3, of. 309
Oficina de Control Interno Disciplinario de Instrucción	Palacio Municipal, piso 3, of. 308
Oficina de Gestión Jurídica	Palacio Municipal, piso 3, of. 305
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Palacio Municipal, piso 3, of. 315
Oficina de Prensa, Comunicaciones y Protocolo	Palacio Municipal, piso 2, of. 203
Dependencias de gestión, asesoría y consejería	
Consejería de Asuntos Religiosos	Palacio Municipal
Consejería de Asuntos Sociales	Palacio Municipal
Oficina de Migración y Frontera	Palacio Municipal, piso 3, of. 310 [por confirmar]
Oficina de Promoción Turística	Palacio Municipal, piso 2
Oficina de Emprendimiento y Acceso al Crédito, Banco del Progreso	Edificio Hotel Tonchalá, piso 3, of. 304-305
Gestión administrativa y organizacional	
Secretaría General	Palacio Municipal, piso 3, of. 303
Oficina de Talento Humano	Palacio Municipal, piso 3, of. 304
Oficina de Relacionamento con el Ciudadano	Palacio Municipal, piso 1, Ventanilla Única, of. 101
Secretaría de Hacienda y Finanzas Públicas	Palacio Municipal, piso 1, of. 105
Subsecretaría de Rentas e Impuestos	Palacio Municipal, piso 1, of. 103
Subsecretaría de Gestión Catastral Multipropósito	Edificio Hotel Tonchalá, planta baja (ventanilla) y piso 2, of. 201-206
Oficina del Tesoro	Palacio Municipal, piso 2, of. 206

 ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA	Proceso Direccionamiento y Planeación Estratégica	Código: DPE-FO-58	
	Subproceso Coordinación Institucional	Versión: 03	Fecha: 7/4/2025
	Formato Resoluciones	Página 12 de 12	

RESOLUCIÓN No. 0273 DEL 27 OCT 2026

"POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA Y ACTUALIZA LA CARTA DE TRATO DIGNO A LA CIUDADANÍA DE LA ALCALDÍA DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA PARA LA VIGENCIA 2026, SE DEROGAN LAS RESOLUCIONES No. 0680 DE 2017 Y No. 0280 DE 2019 Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES"

DEPENDENCIA	SEDE Y UBICACIÓN
Oficina de Contabilidad	Palacio Municipal, piso 3, of. 307
Secretaría de Planeación y Desarrollo Territorial	Palacio Municipal, piso 2, of. 201
Secretaría de Valorización y Plusvalía	Edificio Hotel Tonchalá, piso 3, of. 301-303
Gestión socio institucional	
Secretaría de Gobierno	Palacio Municipal, piso 3, of. 312
Inspecciones de Policía y Área de Control Urbano y Espacio Público	Edificio San José, Bloque C, piso 3, Calle 11 No. 6-89
Casa de Justicia y Paz	Calle 18 No. 11-61, Barrio La Libertad
Comisarías de Familia	Comuneros: Calle 0 No. 1-25. Estadio General Santander: Tribuna Oriental, Av. 1 No. 2-20
Secretaría de Seguridad Ciudadana	Edificio Hotel Tonchalá, piso 1, of. 107-108
Secretaría de Movilidad	Hotel Tonchalá, Sede C, Avenida Cero entre calles 9 y 10
Promoción del desarrollo social	
Secretaría de Bienestar Social	Avenida 5 entre calles 13 y 14, frente a la Gobernación [por confirmar]
Secretaría de Educación	Edificio Hotel Tonchalá, planta baja (SAC) y pisos 5 y 6
Secretaría de Salud	Biblioteca Pública Julio Pérez Ferrero, Av. 1 entre calles 12 y 13, Barrio La Playa
Secretaría de Cultura y Patrimonio	Calle 10 No. 0E-100, frente al C.C. Ventura Plaza [por confirmar]
Secretaría de Equidad, Género y Mujer	Edificio Hotel Tonchalá, piso 1, of. 105-106 [por confirmar]
Secretaría de Víctimas, Paz y Posconflicto	Avenida 1E entre calles 17 y 18 [por confirmar]
Oficina de Caracterización Socioeconómica (SISBÉN)	C.C. Las Mercedes, Av. 6 No. 5-99, y puntos descentralizados
Desarrollo económico y gestión ambiental	
Secretaría de Desarrollo Económico y Competitividad	Edificio Hotel Tonchalá, piso
Secretaría de Desarrollo Rural y Agropecuario	Edificio Hotel Tonchalá, piso
Secretaría de Infraestructura	Edificio Hotel Tonchalá, piso 4, of. 401-406
Secretaría de Hábitat	Edificio Hotel Tonchalá, piso 3, of. 306-308 [por confirmar]
Secretaría de Gestión del Riesgo de Desastres	Avenida 2 No. 24-56, Barrio García Herreros
Secretaría de Medio Ambiente y Sostenibilidad	Edificio Hotel Tonchalá, piso