



NIT 800.095.961-2

ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR – CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA



Página 1 de 5

## CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO

*Respetados Ciudadanos:*

*En cumplimiento de lo establecido en el Numeral 5 del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, nos comprometemos a brindarle un trato equitativo, respetuoso, calificado, diligente y sin distinción alguna a todos los ciudadanos, usuarios y partes interesadas en nuestra gestión, consolidando los mecanismos de participación ciudadana y fortaleciendo los procesos administrativos internos bajo los principios de eficiencia, eficacia y transparencia, buscando satisfacer siempre las expectativas de quien demande nuestros servicios. **Bolívar Comunitario y Emprendedor**”*

### **Derechos de las personas ante las autoridades de Orden Municipal**

- 1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad del ser humano.*
- 2. Presentar peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, 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.*
- 3. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones, quejas, reclamos o sugerencias en los plazos establecidos para el efecto.*
- 4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.*
- 5. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, en los términos previstos por la Constitución Política y las leyes.*
- 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 funcionarios que presten servicios en la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca.*

### **“Bolívar Comunitario y Emprendedor”**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES

Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Página Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)

Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)



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 al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

9. Cualquier otro que le reconozcan la Constitución Política y las leyes.

**Deberes de las personas ante las autoridades de Orden Municipal.**

1. Acatar la Constitución Política 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 de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca.

**Deberes de las Autoridades de Orden Municipal en la Atención al Público**

1. Dar trato respetuoso, considerado y diligente a todas las personas sin distinción alguna.

2. Garantizar la atención personal al público de martes a sábado.

3. Atender a todas las personas que hubieran ingresado a sus oficinas dentro del horario normal de atención.

4. Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.

5. Tramitar las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que lleguen por medios electrónicos.

6. Atribuir a la unidad de correspondencia de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, la función de recepcionar las peticiones quejas, reclamos o sugerencias y dar orientación al público.

**“Bolívar Comunitario y Emprendedor”**



7. *Adoptar medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, y permitir el uso de medios alternativos para quienes no dispongan de aquellos.*

8. *Habilitar espacios idóneos para la consulta de expedientes y documentos, así como para la atención cómoda y ordenada del público.*

9. *Todos los demás que señalen la Constitución Política, la ley y los reglamentos internos.*

### **Deberes de las Autoridades con relación a la Información al Público**

1. *Mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página web, y suministrarla a través de: Medios impresos, electrónicos o telefónico. Se deben aplicar las normas básicas que determinen su competencia.*

2. *Publicar en diferentes medios las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.*

3. *Publicar los procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.*

4. *Publicar los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.*

5. *Publicar localización de la entidad, el horario de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.*

6. *Publicar el organigrama, indicando claramente las dependencias, los cargos y nombres de los servidores públicos.*

### **Prohibiciones de las Autoridades de Orden Municipal**

1. *Negarse a recibir las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias o a expedir constancias sobre las mismas.*

2. *Negarse a recibir los escritos, las declaraciones u otros documentos necesarios para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.*

3. *Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.*

### **“Bolívar Comunitario y Emprendedor”**



4. *Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.*
5. *Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.*
6. *Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.*
7. *Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.*
8. *Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.*
9. *No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.*
10. *Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.*
11. *Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.*
12. *Dilatar o entorpecer el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.*
13. *No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.*
14. *No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitadas.*
15. *Entorpecer la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.*

## **MEDIOS QUE GARANTIZAN LA EFECTIVIDAD DE LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS**

### **Atención Presencial**

Ubicación: Centro Administrativo Municipal

6 N° 4-28 Parque los Fundadores

### **“Bolívar Comunitario y Emprendedor”**



### **Horario de Atención al Público**

El horario de atención al público se encuentra establecido en el Decreto No. 04 del 12 de enero de 1996 de la siguiente manera:

Martes de 8:00 AM a 12:30 M – 2:00 PM a 6:00 PM  
Miércoles de 8.00 AM a 1:00 M – 2:00 PM a 6:00 PM  
Jueves de 8:00 AM a 12:30 M – 2:00 PM a 6:00 PM  
Viernes de 8.00 AM a 1:00 M – 2:00 PM a 6:00 PM  
Sábado de 8:00 AM a 1:00 PM

En aplicación de la citada normativa interna, las oficinas de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, siempre estarán abiertas al público en los horarios establecidos.

### **Horario de atención en la Ventanilla Única:**

Martes a Viernes: 8:00 AM a 12:30 PM y 2:00 PM a 5:00 PM  
Sábado: 8.00 AM a 12:00 PM

### **Atención Telefónica**

Celular No. 312774204

### **Medio escrito**

*Los usuarios pueden solicitar información, presentar peticiones, inquietudes, derechos de petición, quejas o reclamos, mediante comunicación escrita que podrá ser radicada en la Ventanilla Única de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca.*

*La entidad cuenta con el diseño de un formato PQRS, el cual se encuentra dispuesto en todas las dependencias de la Alcaldía Municipal, el cual es de uso general.*

### **Atención Virtual**

Página web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)

Correos electrónicos [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)  
[contactenos@bolivar-cauca.gov.co](mailto:contactenos@bolivar-cauca.gov.co)

### **Protocolos de atención al ciudadano**

*El municipio de Bolívar Cauca, cuenta con el Manual de Atención al Ciudadano en el cual se encuentran formalizados los cuatro (4) protocolos de atención al ciudadano y son aplicables en todo el quehacer administrativo y en la gestión municipal.*

### **“Bolívar Comunitario y Emprendedor”**



ALCALDIA MUNICIPAL BOLIVAR – CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA



NIT 800.095.961-2

Página 6 de 5

*La Carta de Trato Digno al usuario, se firma en el despacho de la Alcaldía Municipal de Bolívar-Cauca, a los cinco (05) días del mes de septiembre de 2018.*

**RODRIGO HERNAN PEREZ**  
*Alcalde Municipal*

Elaboró: Paola Collo

Revisó y Aprobó: Andrés Marino López

***“Bolívar Comunitario y Emprendedor”***

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES

Código Postal 195001 – Celular 3127742040 Página Web: [www.bolivar-cauca.gov.co](http://www.bolivar-cauca.gov.co)

Correo electrónico: [alcaldia@bolivar-cauca.gov.co](mailto:alcaldia@bolivar-cauca.gov.co)