



## 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. **“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**

### **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.

### **“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**



ALCALDIA MUNICIPAL - BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA

NIT 800.095.961-2

Página 2 de 6

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.

**“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 323 587 3219 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)



**ALCALDIA MUNICIPAL - BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA**

NIT 800.095.961-2

Página 3 de 6

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.*

**“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**



ALCALDIA MUNICIPAL - BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA

NIT 800.095.961-2

Página 4 de 6

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:** Contacto personalizado de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, cuando estos acceden a las instalaciones físicas de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca.

Ubicación: Centro Administrativo Municipal

Calle 6 N° 4-28 Parque los Fundadores

**“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 323 587 3219 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)



ALCALDIA MUNICIPAL - BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA

NIT 800.095.961-2

Página 5 de 6

### **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:** Contacto verbal de los ciudadanos con los servidores públicos de la Entidad, a través de los medios telefónicos dispuestos para tal fin.

Celular No. 323 587 3219

- **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:** Corresponde a la implementación de la página web y la administración de los correos electrónicos del Municipio de Bolívar Cauca

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)

### **“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 323 587 3219 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)



ALCALDIA MUNICIPAL - BOLIVAR CAUCA  
DESPACHO ALCALDIA


NIT 800.095.961-2

Página 6 de 6

**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.*

*La Carta de Trato Digno al usuario, se firma en el despacho de la Alcaldía Municipal de Bolívar Cauca, a los veintisiete (27) días del mes de Marzo de 2020.*

  
**JORGE ALBERTO MACIAS ROSERO**  
Alcalde Municipal

Elaboró: Yishel Lorena Dorado- Contratista  
Revisó y Apróbó: Irma Patricia Muñoz Zúñiga- Secretaria de Gobierno, Participación y Convivencia Ciudadana

**“Trabajo, Compromiso y Desarrollo”**

CENTRO ADMINISTRATIVO MUNICIPAL Calle 6 N° 4-28 PARQUE LOS FUNDADORES  
Código Postal 195001 – Celular 323 587 3219 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)