



CARTA DE TRATO DIGNO 2026

Una ciudadanía que participa merece una atención que dignifica.

NUESTRO COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA

El Concejo Municipal de Barrancabermeja, en cumplimiento de los principios constitucionales y legales que orientan la función administrativa y el servicio a la ciudadanía, reconoce que todas las personas tienen derecho a recibir una atención digna, respetuosa, equitativa, incluyente, transparente, oportuna y de calidad.

En consecuencia, la Corporación y sus servidores públicos se comprometen a brindar una atención basada en el respeto por la dignidad humana, la igualdad, la imparcialidad, la buena fe, la transparencia, la participación ciudadana, la eficacia, la celeridad y la responsabilidad en el ejercicio de sus funciones.

DIGNIDAD	IGUALDAD	TRANSPARENCIA	CELERIDAD	RESPONSABILIDAD
----------	----------	---------------	-----------	-----------------



CANALES DE ATENCIÓN

Elija el canal que mejor se adapte a su necesidad.

PRESENCIAL

En nuestra oficina ubicada en la ciudad de Barrancabermeja en la Carrera 5 No 50 – 43 en el sector comercial, durante la jornada de lunes a jueves: de 7:30 a.m. a 11:30 a.m. de 2:30 p.m. a 5:00 p.m. y los viernes: 7:30 a.m a 11:30 a.m de 2:30 p.m a 4:00 p.m.

TELEFÓNICO

A través de la línea de atención telefónica (+57) 3162536401 en los horarios establecidos en el inciso anterior.

VIRTUAL

En nuestro portal institucional <https://concejobarrancabermeja.gov.co>, opción “participación ciudadana” disponible al público.

ESCRITO

A través de la ventanilla única de recepción de documentos ubicada en la Carrera 5 No 50 – 43 en el sector comercial, 2do piso, se podrán radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción en las jornadas estipuladas. Igualmente, por el correo electrónico: pqrs@concejobarrancabermeja.gov.co, o diligenciando el formulario virtual de “PQRS” disponible en el portal www.concejobarrancabermeja.gov.co.



SUS DERECHOS COMO CIUDADANO

A continuación, se relacionan los derechos que le asisten a los ciudadanos con el ánimo de brindar un servicio de calidad y oportunidad.

- 1 Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
- 2 Obtener información y orientación sobre los temas de competencia del Concejo Municipal.
- 3 Presentar actuaciones por cualquier canal disponible en el Concejo Municipal de Barrancabermeja.
- 4 Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias a su costa de los respectivos documentos.
- 5 Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos en las normas.
- 6 Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades verbal o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado.
- 7 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 de Colombia.
- 8 Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 9 Formular alegaciones y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés a que dichos documentos sean valorados o 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



TIEMPOS DE RESPUESTA

Por regla general toda petición se resolverá dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.
Excepcionalmente:

Derecho de petición entre autoridades 10 días hábiles	Petición de copias 15 días hábiles	Derecho de petición de consulta 30 días hábiles	Peticiones sin competencia 5 días hábiles	Peticiones de información 10 días hábiles
--	---	--	--	--