



CARTA DE TRATO DIGNO

ESTIMADOS CIUDADANOS

Corresponde al Departamento de Bolívar gestionar y promover el desarrollo integral de todos sus habitantes, mediante la adopción y ejecución de planes y programas generales que propicien el crecimiento económico y el desarrollo social sostenible, y crear las condiciones necesarias para la convivencia pacífica, mediante la concertación y el dialogo social, como forma no violenta de resolución de conflictos.

En desarrollo de su misión institucional, la Gobernación de Bolívar debe coordinar con todas las autoridades públicas nacionales, regionales y municipales, y todas las organizaciones de la sociedad civil Bolivarense, las acciones necesarias para el logro de las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Departamental, como en los demás planes que hacia el futuro se formulen en cumplimiento de obligaciones constitucionales y legales.

Igualmente el Departamento de Bolívar deberá complementar la acción de sus municipios para el logro de las metas trazadas por estos, en sus planes de desarrollo territorial y subsidiar aquellas obras o servicios que no puedan ser atendidas por el nivel nacional, regional o local del Estado.

Finalmente, el Departamento de Bolívar será el intermediario entre la Nación y los Municipios, para todos los asuntos que tengan que ver con el desarrollo económico, social y ambiental que afecte su territorio.

En desarrollo de su visión estratégica, la Gobernación de Bolívar tiene el compromiso de prestar un servicio equitativo, respetuoso, considerado, diligente e igualitario a todos los ciudadanos. En ejecución de dicho deber, lo invitamos a conocer sus:



DERECHOS DE LOS CIUDADANOS

- 1- Cualquier ciudadano, sea nacional o extranjero puede acudir y presentar peticiones.
- 2- Ser tratado con respeto y dignidad.
- 3- Presentar peticiones de manera verbal, escrita, u otros medios de comunicación y sin necesidad de apoderados.
- 4- Obtener información y orientación actualizada sobre los requisitos que las normas exijan, haciendo uso de los diferentes canales de comunicación de la Entidad y fuera de las horas de servicio al público, es decir, a través de medios tecnológicos o electrónicos: www.bolivar.gov.co o contactenos@bolivar.gov.co
- 5- Conocer el estado de cualquier actuación o trámite, a menos que exista reserva legal. Si no hay reserva legal, podrá obtener información de registros y archivos públicos de acuerdo a los términos dispuestos por la Constitución y las leyes, obteniendo copias de los respectivos documentos requeridos, los cuáles serán pagados por su cuenta.
- 6- Obtener respuesta segura a sus peticiones, según los plazos establecidos en la ley. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- 7- Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión.
- 8- Los niños y adolescentes podrán presentar directamente solicitudes, quejas o reclamos de acuerdo a su interés, con relación a su bienestar personal y protección especial, las cuales tendrán prioridad en el turno.
- 9- Los niños, personas con algún tipo de discapacidad, mujeres gestantes, adulto mayor tendrán prioridad en el turno.
- 10- Exigir la confidencialidad de su información.
- 11- Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
- 12- Formular testimonios y aportar documentos o elementos de prueba en cualquier actuación administrativa de la cual tenga interés, para que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir, asimismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

DEBERES DE LOS CIUDADANOS

- Cumplir la Constitución Política y las leyes.
- Actuar de acuerdo al principio de la buena fe; dar testimonios verídicos y entregar documentos verdaderos. Evitar acciones que demoren los procesos, no dar testimonios ni entregar documentos falsos, no hacer afirmaciones temerarias o amenazantes.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos.
- Tratar respetuosamente a los servidores públicos.
- Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al ciudadano.
- Cuidar las instalaciones y elementos proporcionados para su servicio, comodidad bienestar.
- Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar

CANALES DE ATENCIÓN

Los canales de atención son los medios y espacios de que se valen los ciudadanos para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación, asistencia, entregar solicitudes de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias relacionada con el quehacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general. Los canales de atención usados por la Gobernación de Bolívar son: presencial, telefónico, de correspondencia y virtual.

CANAL TELÉFONICO

Todos los ciudadanos, sin necesidad de trasladarse al punto de atención o interponer un derecho de petición escrito, pueden acceder a la misma información y orientación sobre trámites y servicios que son competencia de la Gobernación de Bolívar a través de nuestro canal telefónico: Línea fija (605)- 6517444 Ext. 1208 de Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. (atención durante los días hábiles).



CANAL PRESENCIAL

Se realiza atención presencial a través del Centro Administrativo Departamental de la Gobernación de Bolívar ubicado en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente, *En El Carmen de Bolívar*, Calle 23 # 50-34. Lunes a viernes de 8:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua. Teléfono: (605)-6517444 Ext. 5001.

En Magangué, Calle 16 # 16A-208, Barrio CAM San Martín. Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 3:00 p.m. - Jornada Continua. Teléfono: (605)-6517444 Ext. 6002, 6001.

a través de este canal el ciudadano podrá radicar peticiones y obtener acceso a la información sobre el estado de su trámite y una respuesta oportuna y eficaz a sus solicitudes en los plazos que establece la Ley.

CANAL VIRTUAL

La Gobernación de Bolívar ha diseñado el formato PQRSD que se encuentra a disposición en el portal web de la Gobernación, el que se encuentra a través del siguiente link: <http://servicios.bolivar.gov.co/RadicacionExterna/Default.aspx> En el referido formulario se pueden registrar peticiones, quejas, reclamos,

sugerencias y denuncias de actos de corrupción.

Adicionalmente puede enviar sus inquietudes a

contactenos@bolivar.gov.co

Las Notificaciones judiciales se enviarán única y exclusivamente al correo:

notificaciones@bolivar.gov.co

Además la Gobernación cuenta con un canal o chat interactivo con la ciudadanía que se encuentra activo

en la página web www.bolivar.gov.co

CANAL ESCRITO

Todos los ciudadanos sin necesidad de intermediarios pueden presentar sus peticiones, quejas, reclamos y denuncias por escrito a través de la ventanilla de radicación ubicada en Carretera Cartagena-Turbaco Km. 3, Sector El Cortijo. Adicionalmente puede incluir sus recomendaciones en los Buzones de Sugerencias.



REQUISITOS MINIMOS PARA PRESENTAR UNA PETICION:

- La designación de la autoridad a la que se le dirige.
- Nombres y Apellidos del solicitante y de su representante legal y/o apoderado.
- Dirección de recibo de correspondencia. (si el peticionario es una persona privada debe estar inscrita en el reglamento mercantil e indicar su dirección electrónica).
- Fundamento de la petición.
- Relación de documentos que se presentan al iniciar el trámite.
- La firma del peticionario cuando fuere el caso.
- La manifestación expresa si desea que la notificación se surta por email.



2022