



# Carta del Trato Digno

Ley 1437 de 2011 Art. 7

**Estimado(a)s ciudadano(a)s:**  
**Un cordial saludo de la Asamblea Departamental de Santander; en cumplimiento de lo establecido en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, LA CORPORACIÓN expide la carta de trato digno a la ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la administración con la ciudadanía y el compromiso de brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y con dignidad humana en el marco de los siguientes valores.**



**Asamblea  
Departamental  
de Santander**

**Honestidad:** es el valor que nos mueve a actuar con rectitud y veracidad en todas nuestras actividades, tanto laborales como personales; se demuestra en el conocimiento, actitud y disposición en el ejercicio de las funciones y actuaciones que generen confianza al interior de la Corporación y de la ciudadanía en general.

**Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

**Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

**Diligencia:** son los deberes, funciones y responsabilidades establecidas a mi cargo para realizar lo mejor posible, con atención, apremio, destreza y eficiencia, para optimizar el uso de los recursos del Estado.

**Justicia:** actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

**Solidaridad:** es la capacidad de apoyo y colaboración que se fomenta entre los miembros de LA CORPORACIÓN; entre ellos y sus grupos de interés, y entre ellos y el medio ambiente, para el logro de los objetivos individuales y corporativos.

**Humildad:** es la conciencia que tenemos acerca de lo que somos, de nuestras fortalezas y debilidades como seres humanos, y que nos impide creernos superiores a los demás. La humildad permite aprender cosas nuevas y superarnos permanentemente en todos los aspectos.



## Los invitamos a conocer sus Derechos

1. A recibir un trato digno, con respeto y con la consideración debida a su dignidad.
2. A ejercer el derecho de petición de manera gratuita y sin necesidad de apoderado
3. A presentar peticiones, consultas, solicitudes, quejas o reclamos, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo
4. A obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos en la Ley.
5. A ser informado sobre la gestión realizada a su solicitud.
6. A ser recibidas de forma prioritaria las peticiones de reconocimiento de un derecho fundamental.
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
8. A presentar los recursos conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativa.
9. A exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas
10. A cualquier otro derecho que le reconozcan la Constitución y las leyes.



## Los invitamos a conocer sus Deberes

1. Obrar conforme al principio de buena fe, abstenerse de utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas
2. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta de estos.
3. Entregar oportunamente la información correspondiente para facilitar la identificación de su trámite, solicitud o necesidad.
4. Observar un trato respetuoso con los funcionarios y/o contratistas LA CORPORACIÓN
5. Usar en forma apropiada los canales de comunicación de LA CORPORACIÓN.
6. Acatar la Constitución y las leyes.

### CANALES DISPONIBLES PARA LA ATENCIÓN AL USUARIO

**Sede Principal:**  
Calle 37 N 9-38  
**Cel: +573133282346**  
Bucaramanga – Santander  
Colombia

**Horario de Atención:**  
de Lunes a Viernes  
de 8:00 am a 12:00 m y  
de 2:00 a 5:00 pm

Línea anticorrupción:  
[contacto@asambleadesantander.gov.co](mailto:contacto@asambleadesantander.gov.co)  
Línea PQRSD:  
[participacionciudadana@asambleadesantander.gov.co](mailto:participacionciudadana@asambleadesantander.gov.co)  
**Síguenos**



Las Dependencias de LA CORPORACIÓN trabajan unidas y orientadas a fortalecer la relación entre los ciudadanos y la administración; se ocupan de recibir y gestionar cada una sus consultas, solicitudes, peticiones, quejas o reclamos, siempre comprometidas a solucionar cada requerimiento dentro de los tiempos estipulados por la ley.