



CARTA DE TRATO DIGNO

La Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga es un establecimiento público con autonomía jurídica, administrativa y patrimonial. Encargada de administrar adecuadamente los recursos, correspondientes a las cesantías del régimen de retroactividad de los empleados y trabajadores del municipio de Bucaramanga y sus Entes descentralizados. Actuamos con honestidad, respeto, diligencia, justicia y compromiso; buscando tener una interacción eficaz, confiable y transparente con la ciudadanía. Por ello, en cumplimiento de lo establecido en el numeral 5 del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 le invitamos a conocer sus derechos y deberes, así como los canales que tenemos dispuestos para atenderle.





Conozca sus **Derechos**

01

Ser tratado con respeto, igualdad y dignidad, sin ningún tipo de discriminación.

02

Conocer las funciones, los trámites y servicios, que se prestan por parte de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, así como los requisitos para acceder a los mismos.

03

Presentar peticiones respetuosas, de manera verbal, escrita ó a través de los mecanismos tecnológicos dispuestos para tal fin, de conformidad a lo establecido en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto 1166 de 2016

04

Obtener respuesta oportuna y de fondo, a las peticiones elevadas, dentro de los términos establecidos por la Ley.

05

Recibir atención especial y preferente si se trata de personal con discapacidad, niño, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, así como personas en estado de indefensión





Conozca sus Derechos

06

Conocer la información que repose en los registros y archivos públicos de la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga, con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.

07

Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.

08

Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.

09

Presentar argumentos, 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, así mismo, tiene derecho a ser informado sobre el resultado correspondiente.

10

Cualquier otro que reconozca la Constitución o las leyes.





Conozca sus Deberes

01

Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad

02

Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Caja de Previsión Social Municipal de Bucaramanga.

03

Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la entidad, y dar buen uso a sus instalaciones.

04

Elevar solicitudes y requerimientos a la Caja de Previsión Municipal de Bucaramanga, en las condiciones establecidas por la ley.

05

Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.

06

Mantener actualizada su información de contacto y/o novedades del núcleo familiar.

Nuestros Canales de Atención



Teléfonos

+607 6512039
+607 321 217 3937



Sitio web

www.portalgov.cpsmbga.gov.co



FACEBOOK

<https://www.facebook.com/people/Caja-Prevision/>



Oficina

Cra 26 # 36-14 oficina 1201
Edificio Fénix
Bucaramanga – Santander.



E-mail

contactenos@cpsm.gov.co



Twitter

https://twitter.com/cpsm_bga



Procedimiento para PQRS



Trámites Institucionales

