

# La carta de trato digno al usuario en la función administrativa en Colombia: un aspecto esencial para la tutela administrativa efectiva

***The letter of dignified treatment of the user in the administrative function in Colombia: an essential aspect for effective administrative protection***

Diego-Armando Yañez-Meza<sup>1</sup>

Universidad Libre – Cúcuta, Colombia  
diego.yanez@unilibre.edu.co

**Cómo citar/ How to cite:** Yañez, D. (2025). La carta de trato digno al usuario en la función administrativa en Colombia: un aspecto esencial para la tutela administrativa efectiva. *Revista Saber, Ciencia y Libertad*, 20(2), 70 – 101. <https://doi.org/10.18041/2382-3240/saber.2025v20n2.13202>

## Resumen

La expedición, visibilización y actualización anual de una carta de trato digno al usuario es una de las principales innovaciones que introdujo el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, Ley 1437 de 2011 (artículo 7, numeral 5), frente a la actuación administrativa y respecto de cualquiera sea su forma de inicio; sin

Fecha de recepción: 28 de julio de 2025

Este es un artículo Open Access bajo la licencia BY-NC-SA

Fecha de evaluación: 3 de septiembre de 2025

(<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>)

Fecha de aceptación: 10 de septiembre de 2025

Published by Universidad Libre

Artículo inédito. El presente artículo de investigación e innovación hace parte del proyecto de investigación “EL SISTEMA PROCESAL EN COLOMBIA: INTEGRACIÓN DE DISPOSICIONES PROCESALES DESDE LOS ÁMBITOS ESPECIALES DE APLICACIÓN AL ÁMBITO RESIDUAL. CRISIS DEL CARÁCTER DINÁMICO DEL DERECHO SUSTANCIAL Y PROCESAL,” vinculado al Grupo de Investigación en Derecho Público de la Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia, y del proyecto de investigación “TENDENCIAS DEL DERECHO PROCESAL Y LA ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA”, vinculado al Grupo de Investigación en Derecho Procesal de la Universidad Libre Seccional Cúcuta, Colombia. Los autores agradecen la contribución al proceso investigativo como auxiliares de investigación de la Maestría en Derecho Público a Sandra Adela DURÁN CARRILLO y Luz Marina MONTES ROJAS; así mismo, se agradece la contribución a la monitora del Semillero de Investigación en Derecho Administrativo “Louis Antoine Macarel” Stefanya LAGUADO PARRA.

1 Abogado, Universidad Libre Seccional Cúcuta. Especialista en Derecho Público, Universidad Externado de Colombia. Magíster en Derecho Administrativo (Investigativa), Universidad Externado de Colombia. Magíster en Derecho Procesal Contemporáneo (Investigativa), Universidad de Medellín. Doctor en Derecho Procesal Contemporáneo, Universidad de Medellín. Autor de distintos libros y artículos de investigación. Director del Centro Seccional de Investigaciones de la Universidad Libre -Cúcuta-. Docente en la cátedra Teoría del Estado y Práctica forense en derecho administrativo de la Universidad Libre Seccional Cúcuta. Conjuuez del Tribunal Administrativo del Norte de Santander. Miembro Instituto colombiano de Derecho Procesal.

embargo, a pesar de ser un claro deber de las autoridades en la atención al público y de contarse a la fecha con más de trece años de vigencia de la Ley, las autoridades y, en particular, las entidades territoriales en el Departamento Norte de Santander, han comportado un probado incumplimiento generalizado del mismo. Las consecuencias de este incumplimiento a un deber legal y constitucional, además del muy probable trato indigno a los usuarios en la vida cotidiana de la función administrativa en la atención presencial o mediante el uso de las tecnologías de la información y la comunicación, son algunos de los aspectos que se abordan en la presente investigación, siendo su objetivo establecer los criterios constitucionales, legales y doctrinales existentes para la adecuada configuración de la carta de trato digno al usuario por las autoridades en Colombia, a partir del estado actual de la cuestión frente al cumplimiento o incumplimiento de este deber por las entidades territoriales en el Departamento Norte de Santander.

### **Palabras clave**

Fines de la función administrativa; carta de trato digno al usuario; tutela administrativa efectiva; autoridades.

### **Abstract**

The issuance, visibility, and annual update of a letter of fair treatment to users is one of the main innovations introduced by the Code of Administrative Procedure and Contentious-Administrative Matters, Law 1437 of 2011 (Article 7, Section 5), regarding administrative actions, regardless of their initiation. However, despite this being a clear duty of the authorities in serving the public and the Law having been in force for more than thirteen years to date, the authorities, and in particular the territorial entities in the Department of Norte de Santander, have demonstrated widespread noncompliance with this requirement. The consequences of this failure to comply with a legal and constitutional duty, in addition to the very likely undignified treatment of users in the daily life of the administrative function, whether in person or through the use of information and communication technologies, are some of the aspects addressed in this research. Its objective is to establish the existing constitutional, legal and doctrinal criteria for the adequate configuration of the charter of dignified treatment of users by the authori-

ties in Colombia, based on the current state of the issue regarding compliance or non-compliance with this duty by the territorial entities in the Department of Norte de Santander.

### Keywords

Purposes of the administrative function; letter of dignified treatment to the user; effective administrative protection; authorities.

## Introducción

En Colombia los códigos procesales en los asuntos de naturaleza administrativa o, en otros términos, en los casos en el que una de las partes es una autoridad, se remontan desde lo más antiguo a los inicios del siglo XX. En efecto, la primera expresión legislativa se identifica en la disposición *Sobre la jurisdicción de lo contencioso-administrativo* (Ley 130, 1913), seguida de la norma *Sobre la jurisdicción de lo contencioso-administrativo* (Ley 6, 1914), pasando por el canon *Sobre organización de la jurisdicción contencioso-administrativa* (Ley 167, 1941), el denominado *Código Contencioso Administrativo* (Decreto 1, 1984) y finalmente, con todas sus reformas, hasta el actual *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo* (en adelante CPACA) (Ley 1437, 2011).

Ahora, de la lectura, análisis y contrastación exhaustiva de todas estas fuentes uno de los hallazgos más relevantes es que solo hasta el año 2011 se consagra expresamente un aspecto procesal relativo a la expedición, visibilización y actualización de una CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO. Ciertamente, solo hasta la promulgación de la Ley 1437 las autoridades tuvieron, a partir de una norma de carácter general, impersonal, abstracta y obligatoria, la enunciación de esa expresión “carta de trato digno al usuario”. En consecuencia, se trata de un aspecto procesal novedoso, no referido ni desarrollado en ninguna otra disposición legal precedente, pero que además, ha sido poco tratado por la jurisprudencia constitucional a instancias de la Corte Constitucional, a pesar de que ya se cuenta con más de una década de función en los términos constitucionales en los que se le “...confía la guarda de la integridad y supremacía de la Constitución” (Constitución Política de Colombia, 1991). En efecto, esto resulta particular porque la carta de trato digno al usuario es un aspecto procesal de naturaleza procesal constitucional y no solo de derecho procesal administrativo.

El no mayor desarrollo legislativo sobre esa “carta de trato digno al usuario” a pesar de numerosas reformas que ha tenido el CPACA<sup>2</sup> ha traído como consecuencia que, incluso luego de más de 14 años de su mención en la Ley, se le desconozca dramáticamente; no pocas autoridades aún en el año 2025 no reconocen el deber legal del cual son titulares y, menos aún, advierten el fondo y el alcance que en estricto contenido constitucional reviste y debe tener esa expedición, visibilización y actualización. En este mismo sentido, frente al otro de los actores en los procedimientos y actuaciones administrativas, menos aún las personas o usuarios o ciudadanos le identifican como un medio esencial en su interacción cotidiana con las autoridades. Sin duda, esta ignorancia de la Ley aunque no sea excusa afecta esa relación, en detrimento tanto de la protección de los derechos como del propugnar por la integridad del orden jurídico.

Por otro lado, el muy escaso tratamiento al borde de lo inexistente<sup>3</sup>, que la Corte Constitucional ha hecho en la motivación de sus providencias frente a la carta de trato digno al usuario, ha propiciado que la integridad de la estructura de la jurisdicción constitucional no le considere; no pocos jueces constitucionales o no, aún en el año 2025 no reconocen esta garantía, al punto en que ante su mención lo que se puede tener en contestación es la cuestión: ¿eso qué es? Bajo este contexto, frente al otro de los actores en los procedimientos y actuaciones jurisdiccionales, menos aún los sujetos de derecho le identifican como un fundamento de derecho angular frente al litigio de sus derechos e intereses cuando son amenazados o vulnerados o dañados por las autoridades. Por supuesto, esta ignorancia va en detrimento de la posibilidad de un control efectivo del poder público y, consustancialmente, de las garantías ciudadanas.

Y es precisamente en el escenario del control del poder público que se ubica lo que se ha de reconocer como uno de los *deberes de las autoridades en la atención al público*, siendo la prestación específica del deber, precisamente, la expedición, visibilización y actualización de una carta de trato digno al usuario, tal como quedó expresamente definido en el artículo 7, numeral 5, del vigente CPACA. Consagró expresamente esta disposición, la cual no ha sido reformada, ni ampliada ni optimizada desde la versión original de la Ley 1437:

2 Las reformas que ha tenido el CPACA al mes de junio del año 2025 son las siguientes: (Ley 2220, 2022), (Ley 2195, 2022), (Ley 2080, 2021), (Ley 1755, 2015), (Ley 1564, 2012).

3 Hecha una revisión exhaustiva de la jurisprudencia de la Corte Constitucional de 1992 al 4-jun-2025 permite identificar que tan solo en 3 providencia se menciona la expresión “carta de trato digno”. Estas providencias son las siguientes: (Sentencia C-134, 2017), (Sentencia T-230, 2020) y (Sentencia T-410, 2021). Esta inexistente consideración se encuentra incluso en la jurisprudencia histórica del Consejo de Estado en Colombia. Una pesquisa exhaustiva en el actual “Buscador de jurisprudencia” del Consejo de Estado, aparte “Buscador tradicional (Aquí encontrará providencias proferidas hasta el 30 de noviembre de 2021)” arroja que en solo dos providencias se identifica la palabra clave “Carta de trato digno”, siendo estas sentencias proferidas en ejercicio del medio de control de cumplimiento de normas con fuerza material de Ley o de actos administrativos, no en el medio de control de tutela.

**Artículo 7º. Deberes de las autoridades en la atención al público.** Las autoridades tendrán, frente a las personas que ante ellas acudan y en relación con los asuntos que tramiten, los siguientes deberes:

...

5. 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.

...

Un caso concreto frente a lo que puede afirmarse es un incumplimiento generalizado de este deber de las autoridades en la atención al público en Colombia se identifica en el MUNICIPIO DE ARBELÁEZ, en el Departamento de Cundinamarca, una entidad territorial que en su página web no muestra su carta de trato digno al usuario. En efecto, siendo 24-jun-2025 al ingresar a la página web institucional de la entidad (<https://www.arbelaez-cundinamarca.gov.co/>) y hacer una búsqueda exhaustiva en todos sus enlaces (Inicio, Transparencia y acceso a la información pública, Atención y servicios a la ciudadanía, Participa, Noticias, Normatividad, Nuestro municipio, Documentos, Infórmate, Nosotros, Información turística, Secretarías, Entidades relacionadas, entre otros), se puede constatar que es inexistente cualquier documento que permita individualizar el cumplimiento del deber en el año 2025 o en cualquiera otro año anterior a partir del año 2012; en otros términos, es el caso de una autoridad que posiblemente ha logrado catorce años de sistemático incumplimiento de este deber legal. Otro caso dramático de incumplimiento de este deber se encuentra respecto de la ALCALDÍA LOCAL 1 DE CARTAGENA DE INDIAS HISTÓRICA Y DEL CARIBE NORTE.

En contraste, un caso distinto a los anteriores se identifica en la Unidad Administrativa Especial de Gestión de Restitución de Tierras Despojadas (en adelante UAEGRD), ya que al ingresar a la página web institucional de la entidad (<https://www.urt.gov.co/>) en el enlace “Atención y servicios a la ciudadanía”, se encuentra el aparte denominado “Carta de trato digno”, donde la entidad presenta una relación de las que han sido sus cartas de trato digno en los períodos de los años 2018 a 2024. Por supuesto, aunque el incumplimiento del deber legal pudo presentarse desde el año 2012 al 2017, por lo menos en cuanto al encuentro de un documento bajo la denominación “carta de trato digno al usuario” puede certificarse que existe, al margen de las necesarias consideraciones que sobre su expedición, visibili-

zación y actualización desde lo sustancial y procesal puedan tenerse al hacerse un examen minucioso de su contenido.

Por lo anterior, la presente investigación tiene como objetivo proponer un conjunto de criterios para la adecuada configuración de la carta de trato digno al usuario en Colombia, pretendiendo con esto hacer cesar lo que hemos denominado como un incumplimiento generalizado de este deber de las autoridades en la atención al público. El estudio toma como referente principal al Departamento Norte de Santander al ser este el lugar en donde se formula y ejecuta la investigación, siendo esta una muestra que con toda seguridad puede constatar lo que es una realidad nacional.

## Metodología y problema de investigación

El artículo parte de una pregunta central ¿Cuáles son los criterios constitucionales, legales y doctrinales existentes para la adecuada configuración de la carta de trato digno al usuario por las autoridades en Colombia, tomando como punto de partida el estado actual de cumplimiento o incumplimiento de este deber en las entidades territoriales del Departamento Norte de Santander? Para responder la pregunta de investigación se realizó una investigación cualitativa (Eslava Zapata & Chacón Guerrero, 2022) con enfoque mixto. De un lado, se desarrolló un análisis jurídico-documental mediante la revisión de fuentes constitucionales, legales y jurisprudenciales permitiendo precisar los criterios de configuración de la Carta de Trato Digno (CTD). De otro, se implementó un componente empírico-descriptivo (Lozano Parra, Caballero Palomino & Jaimes Melgarejo, 2022) mediante el examen del cumplimiento real de la CTD en 40 municipios del departamento Norte de Santander entre 2012 y 2025.

Es un estudio sociojurídico que entiende la CTD como un mecanismo vivo de buena administración y acceso a la función pública. Su alcance es descriptivo-exploratorio: describe los niveles de incumplimiento, actualización y visibilización de la CTD año por año y municipio por municipio, e identifica vacíos en su diseño y brechas de accesibilidad en su implementación. El trabajo combina un análisis cuantitativo centrado en porcentajes y tendencias con otro cualitativo que contrasta el contenido de las CTD frente a estándares de buena administración, derecho de petición, derecho a la información y criterios de accesibilidad diferenciada. A ello se suma un contraste jurisprudencial, antes de cerrar con una síntesis propositiva.

## Esquema de resolución

La cuestión se resolverá siguiendo este esquema: i) análisis de la carta de trato digno en la jurisprudencia constitucional y contencioso-administrativa, así como en la doctrina colombiana, en un contexto de desconocimiento de este aspecto procesal; ii) requisitos de la carta de trato digno y su prestación indeterminada en la ley procesal; iii) razones que justifican la importancia de fortalecerla; iv) estado de cumplimiento del deber legal por las autoridades territoriales del Norte de Santander en 2025 y en perspectiva histórica; v) aspectos problemáticos y desafíos para su futura materialización, aplicación y cumplimiento; vi) forma en que debe expedirse la carta; vii) actualización anual; viii) visibilización por parte de la autoridad. Finalmente, se presentarán las conclusiones.

## La carta de trato digno en la jurisprudencia constitucional y contencioso administrativa y en la doctrina colombiana: un contexto de desconocimiento de este aspecto procesal

Siendo el día 24-jun-2025 al consultarse en el buscador de jurisprudencia de la Corte Constitucional de Colombia con el descriptor “carta de trato digno al usuario”, el sistema arroja el encuentro de tres (3) decisiones. Estas providencias son la C-134 de 2017, T-230 de 2020 y T-410 de 2021. En efecto, el diminuto número de sentencias es un dato sorprendente y relevante, pero lo es aún más el alcance que tiene el encuentro de esta expresión en las consideraciones de cada una de ellas.

En el caso de la sentencia C-134 de 2017 la Corte Constitucional al desarrollar el principio y derecho fundamental de dignidad menciona escuetamente, aunque no en un pie de página, éste deber de las autoridades en la atención al público, sin la menor relevancia de la institución en lo que puede considerarse es la *ratio decidendi* de la providencia; en el caso de la sentencia T-230 de 2020 la Corte a partir de lo que categorizó como una de las “formas de canalizar las peticiones” y frente al aspecto de que las administraciones públicas deben disponer de medios tecnológicos para el trámite y resolución de peticiones, incluyendo para ello el uso de medios alternativos, simplemente hace la cita completa del referido numeral del artículo 7 del CPACA en el pie de página número 87; finalmente, en la sentencia T-410 de 2021 la Corte Constitucional ligeramente menciona a la carta de trato digno dentro de lo que es una descripción de lo que el Consejo Superior de la Judicatura presentó en el informe que le fue requerido frente a la expedición de alguna guía o protocolo para los funcionarios judiciales relacionada con la atención

y comparecencia de las personas con discapacidad cognitiva a los diferentes tipos de procesos judiciales, a partir de la entrada en vigencia de la disposición “*Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad*” (Ley 1996, 2019).

Como se puede inferir de estos casos, la carta de trato digno al usuario no fue más que un elemento bibliográfico que fue empleado por su atinencia respecto de lo que puede ser considerado como el tema en el que se comprende el caso concreto, pero en alguna manera constituye en ninguno de estos un fundamento de derecho o un medio relevante y clave para justificar el sentido de la decisión, es decir, respecto de la declaración que se hace en la parte resolutiva de cada una de las sentencias ni respecto de las órdenes allí consignadas y de las prestaciones de hacer o abstenerse de hacer que le son consustanciales a las pretensiones de tutela de los derechos.

Ahora, en el caso de la jurisprudencia contencioso-administrativa al consultarse en el buscador de jurisprudencia del Consejo de Estado, enlace “Buscador tradicional (Aquí encontrará providencias proferidas hasta el 30 de noviembre de 2021)” la palabra clave “carta de trato digno”, el sistema arroja el encuentro de dos (2) decisiones<sup>4</sup>. Aquí también el diminuto número de sentencias es un dato sorprendente y relevante, más allá de que por tratarse de procesos jurisdiccionales en el ejercicio de los medios de control de cumplimiento de normas con fuerza material de Ley o de actos administrativos, la sustanciación sobre el cumplimiento o incumplimiento del deber legal en la expedición, visibilización y actualización anual de la carta de trato digno por la autoridad que corresponde es, como es de su objeto, directo y esencial.

Por supuesto, resulta especialmente particular que en la jurisdicción cuyo objeto es el control y la configuración del derecho de la administración pública, las consideraciones y consecuentemente las motivaciones sobre este deber de las autoridades en la atención al público sea inexistente desde, por ejemplo, el ejercicio del medio de control de tutela o del medio de control de nulidad o nulidad y restablecimiento del derecho, respecto de los cuales su relación resulta particularmente íntima, sin desconocer su pertinencia con relación a cualquier otro de los medios de control.

Este contexto en el tratamiento jurisprudencial de este aspecto procesal que es la expedición, visibilización y actualización anual de una carta de trato digno al

4 Estas providencias son las siguientes: (Sentencia CNFMLAA-00055, 2018) y (Sentencia CNFMLAA-01286, 2014).

usuario por las autoridades, el cual es un contexto de desconocimiento de la jurisdicción (Yañez Meza, 2013), ha tenido graves efectos sobre el significado, objeto y naturaleza de la institución. Evidentemente al no construirse por estas dos altas cortes consideraciones que empleen la carta de trato digno como un fundamento de derecho directo en múltiples asuntos y bajo el entendimiento de que la carta es un medio de acción de las administraciones trascendental en su interacción cotidiana con la ciudadanía, la institución no ha tenido un desarrollo al punto en que ha quedado como un mero mandato, en el mejor de los casos irrelevante, o en el peor de ellos, que no juega un papel en los conflictos que enfrentan y deben atender las administraciones. Nada más contrario al deber ser.

Ciertamente, un juez que no alta corte, siendo 24-jun-2025, al momento de resolver uno de los casos que se le presenta en un expediente y al iniciar la búsqueda de la jurisprudencia que pueda justificarle una eventual decisión y su sentido, no va a encontrar un desarrollo jurisprudencial sobre la expedición, visibilización y actualización anual de una carta de trato digno por las autoridades, luego, aunado a que posiblemente no haya oído siquiera esa palabra clave o descriptor, no le es posible reconocer desde la jurisprudencia su objeto, naturaleza y alcance, lo cual resulta particularmente complejo si se tiene en cuenta el escaso texto del numeral 5 del artículo 7 del CPACA.

Finalmente, este que hemos denominado “contexto jurisprudencial” resulta equivalente al que se encuentra al adentrarse en los estudios doctrinales en Colombia en materia procesal administrativa (Consejo de Estado, 2011) (Consejo de Estado, 2012). En efecto, las principales obras (Arboleda Perdomo, 2021, pág. 30) que se ocupan de comentar cada uno de los artículos del código en su mayoría solo reproducen (Pabón Parra, 2014) o palabrasean el contenido del referido numeral 5, sin plantear discusiones sobre la institución (Armenta Fuentes & Armenta Calderón, 2021). En otros casos, aunque se enuncia el contenido del artículo nada se indica siquiera a título de palabraseo (Munar Castellanos & Ortíz Arciniegas, 2017) del artículo 7 o se identifican textos en los que se hacen desarrollos de derecho administrativo general pero no sobre la institución en concreto (Pérez Villa, 2012).

Ciertamente la doctrina más autorizada del derecho administrativo sustancial (Santofimio Gamboa, 2017) (Rodríguez Rodríguez, 2017) (Vidal Perdomo & Molina Betancur, 2016) y procesal administrativo (Galvis Ursprung, 2022) (Santofimio Gamboa, 2011) en ocasiones siquiera menciona la institución de la “carta de trato digno al usuario” (Urueta Ayola, 2021) (Ramírez Castaño, 2013) y en otras no de-

talla este aspecto procesal (Palacio Hincapié, 2021) al punto en que se omite su estudio no solo desde el procedimiento administrativo general sino, incluso, en sede de lo contencioso administrativo (Solano Sierra, 2014). Quizás en este último escenario dado que podría considerarse un aspecto irrelevante al encontrarse el asunto ante el juez administrativo.

De tal forma que, es claro que en materia de expedición, visibilización y actuación de una CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO por las autoridades, existe un contexto en el que predomina su desconocimiento, a pesar de tratarse de una institución que constituye puerta de entrada al ejercicio cotidiano de la función administrativa, ser transversal a toda la actuación administrativa en cualquiera de sus formas de iniciación y ser un aspecto de la mayor consideración al tener que contemplar, por ejemplo, desde un asunto en el que se involucre un problema tan elemental como el que implique el ejercicio del derecho fundamental de petición, hasta un problema tan complejo como el de la eventual violación al régimen de impedimentos y recusaciones en una actuación administrativa.

## **Los requisitos de la carta de trato digno al usuario y su prestación indeterminada desde la ley procesal.**

El legislador al incorporar este novedoso aspecto procesal con potencialidades muy relevantes (aunque inadvertidas aún por la Ley y la jurisprudencia desde lo teórico y lo práctico) sobre el derecho sustancial, fue altamente moderado en la configuración tanto de los requisitos que este medio debía comportar como respecto de su significado, así como frente a la (s) forma (s) a través de la (s) cual (es) debía hacerse operativo y lo que puede constituir en un momento dado una máxima de visibilización en un contexto dramáticamente cambiante de las tecnologías de la información y las comunicaciones (en adelante TIC) (Marín Hernández, 2022), desde la primera hasta la que ya se denomina como quinta revolución industrial (Herrera Zapata & González Rozo, 2022).

En efecto, desde el contenido de la Ley la carta de trato digno tiene dos categóricos requisitos, dado que en ella la autoridad debe **1º) ESPECIFICAR** todos los derechos de los usuarios y, **2º) ESPECIFICAR** todos los medios puestos a disposición de los usuarios para garantizarlos efectivamente.

Con relación al punto 1, lo que se puede constatar de la revisión de numerosas cartas de trato digno publicadas por las autoridades territoriales en sus páginas

web en el Departamento Norte de Santander, es que las administraciones públicas a partir de un diseño básico en un documento Power Point o PDF muestran los derechos de las personas que están consagrados en el artículo 5 (Ley 1437, 2011); en otros términos, copian y pegan en forma literal los 11 numerales que trae allí consagrados la Ley, sin hacer el menor análisis de su competencia para que, frente a esa habilitan legal y constitucional de la que son sus responsables, ESPECIFIQUE los derechos de los que los usuarios, personas o ciudadanos, son titulares respecto de esa concreta función de la autoridad. Esto es claro, por ejemplo, en el caso del MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA, el cual siendo 6-jul-2025 no solo no ha actualizado su carta de trato digno desde el año 2023, sino que en este aspecto no hace especificación alguna de los derechos de los usuarios de cara a sus funciones en el ámbito territorial del municipio y sobre las distintas actividades administrativas que le son propias.

Por supuesto, los derechos declarados en la Ley en el mencionado artículo 5 no son todos los derechos de los que son titulares los usuarios y desde esos parámetros generales les compete a las autoridades desarrollar y ampliar el catálogo de derechos de los que son titulares las personas frente a la administración cualquiera que sea. Un ejemplo claro de esto que se señala podría tenerse con relación a la competencia de la UNIDAD ADMINISTRATIVA ESPECIAL PARA LA ATENCIÓN Y REPARACIÓN INTEGRAL A LAS VÍCTIMAS -UAEARIV- y la imperativa enunciación que tendría que hacerse en su carta de trato digno al usuario con relación al derecho al albergue temporal (Sentencia U-1150, 2000), o al derecho al reconocimiento como víctima del conflicto armado interno o a la inscripción en el registro único de víctimas -RUV- (Sentencia T-366, 2024), o respecto del derecho al retorno (Sentencia U-655, 2017) los cuales no se encuentran en esa enunciación abierta de los derechos de las personas antes las autoridades que presenta la Ley en el artículo 5. Otro derecho que no se encuentra en los documentos expedidos por las autoridades bajo la denominación “carta de trato digno al usuario” y que resulta angular frente a las autoridades es el derecho a la formación y examen del expediente administrativo.

Ahora, sobre los derechos enunciados resulta ser grave que, siendo todos estos contenidos elementales de derecho constitucional sustancial en los asuntos propios a esa función administrativa, en la vigente carta de trato digno a los usuarios de la UAEARIV (<https://www.unidadvictimas.gov.co/carta-trato-digno/>), ellos no se tratan, no se declaran por la entidad, lo cual va en desmedro de la promesa constitucional no solo en términos de pedagogía constitucional (Sentencia U-420,

2019), sino desde el mandado que propugna por la protección y garantía de los derechos en todas sus generaciones y que son aplicables a la condición de las víctimas del conflicto armado interno en Colombia.

Sin duda, lo que ocurre en este aspecto es que las autoridades no se preocupan por la adecuada y cada vez más suficiente configuración de sus cartas de trato digno, dándose primacía al menor esfuerzo en materia de reconocimiento de sus propias funciones y de los cada vez más grandes avances de la jurisprudencia y de la Ley, entre otras fuentes del sistema normativo colombiano (Yañez Meza, Ramírez López, & Rangel Angulo, 2023) en la configuración de derechos de los usuarios o de las personas frente a las administraciones públicas.

Finalmente, se considera que en esta materia la Ley 1437 incurrió en una notable omisión legislativa relativa ya que con el fin de evitar la elusión o la aplicación de interpretaciones exegéticas que le permitan a la autoridad alegar un cumplimiento con muy básicos documentos Power Point o PDF, resulta trascendental para eventuales reformas la inclusión de un párrafo que más allá de la cláusula abierta de derechos del numeral 11 del artículo 5 (Ley 1437, 2011), exhorta o convine a las autoridades a hacer una enunciación de derechos suficiente frente a los avances de la jurisprudencia constitucional o de cualquiera de las restantes jurisdicciones o especialidades siempre y cuando sean atinentes a la naturaleza del asunto y frente a su particular y concreta función o habilitación constitucional o legal; de lo contrario, la actual y deficiente situación sobre la ESPECIFICACIÓN de todos los derechos de los usuarios no podría tener un remedio efectivo.

Con relación al punto 2, lo que se puede constatar de la revisión de numerosas cartas de trato digno publicadas por las autoridades territoriales en sus páginas web en el Departamento Norte de Santander, es que las administraciones públicas en ese mismo diseño básico en un documento Power Point o PDF muestran la dirección del lugar donde de manera cotidiana se tiene una atención presencial, se reseña el enlace de la página web institucional de la autoridad y, en el más diligente de los casos hay cierta individualización de las diferentes dependencias de la autoridad en esa ubicación o de otras si algunas de ellas no se encuentran en la misma nomenclatura (ejemplo: despacho del alcalde, secretarías, subsecretarías, departamentos administrativos, etc.), además de la enunciación de un número telefónico celular y de los usuarios en las distintas redes sociales siendo las más referidas *Facebook, X e Instagram*.

Ahora, es claro que la Ley no indica el cómo desde el punto de vista operativo o de aplicación la autoridad debe materializar ese mandato de ESPECIFICAR todos los medios puestos a disposición de los usuarios para garantizarlos efectivamente; sin embargo, la evidencia que se muestra en el análisis de numerosos documentos que se titulan o denominan por las autoridades territoriales en el Departamento Norte de Santander como “Carta de trato digno al usuario”, permite establecer numerosas críticas dada la ligereza con la que las administraciones asumen lo que en su criterio debe ser una carta de trato digno en su institución a partir de lo que la Ley dispone y cuyo texto ya ha sido transcrita.

Esa indeterminación se evidencia en algunos aspectos que se omiten como los siguientes:

- 1.** No se informa el NIT de la autoridad, si aplica, con la expresión con o sin personalidad jurídica, ni se muestra el acto de creación de la autoridad territorial.
- 2.** No se hace una referencia expresa y exacta de la denominación formal de la autoridad.
- 3.** No se señalan la totalidad de dependencias que componen la autoridad desde el sector central, descentralizado ni desconcentrado, menos aún se esquematiza en toda su estructura la administración pública en particular.
- 4.** No se informa en forma detallada el cargo y nombre y apellidos del servidor respecto de quien se debe iniciar una eventual actuación administrativa.
- 5.** No se hace una debida relación de las funciones que se desempeñan en cada una de las dependencias de la autoridad, ni de los servicios que se prestan, menos aún sobre aquellas que se encuentran delegadas, con precisión de los enlaces que remitan a las disposiciones que permitan individualizar competencias constitucionales, legales y reglamentarias, etc.
- 6.** No se relaciona lo anteriormente enunciado con los procedimientos o trámites que se puede iniciar ante la autoridad.
- 7.** No se proporciona un listado o sistema de información que posibilite la consulta de los correos electrónicos de cada una de las dependencias, con sus equipos de trabajo.
- 8.** No se informa ni delimita el alcance, objeto y naturaleza de las redes sociales de la autoridad.
- 9.** No se indica qué medidas desde el mandato de una atención especial y preferente están a disposición respecto a sujetos de especial protección constitucional y que por su condición económica, física o mental se encuentran en circunstancias de debilidad manifiesta (personas en situación de discapaci-

- dad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, campesinos, habitantes de calle, personas sordomudas o ciegas, entre otros).
- 10.** No se indica la imperativa expedición de un acto administrativo de carácter general como expresión formal de la carta de trato digno al usuario.
  - 11.** No se ofrece a los usuarios información actualizada, tal como ocurre en no pocas ocasiones con relación a los enlaces que remiten a formularios virtuales de PQRSTDF, cuyas páginas o no funcionan o no existen.
  - 12.** No se enuncian, menos aún se indica la manera como operativamente se materializan los deberes, las prohibiciones y el régimen de conflicto de interés y causales de impedimento y recusación de las autoridades.
  - 13.** No se señala algún o algunos parámetros de lo que significa una máxima de visibilización de la carta de trato digno.
  - 14.** No se da información detallada sobre la presentación de peticiones verbales, dependencia específica y horarios de atención, el cual no necesariamente debe ser exclusivamente presencial; menos aún se refiere la posibilidad de empleo de TIC sobre esta modalidad de presentación de peticiones y sobre la posibilidad de ejercerlo por fuera de las horas y días de atención al público.
  - 15.** No se hace referencia a la necesaria mención de derechos distintos a los copiados del artículo 5 de la Ley 1437 y que se derivan del ejercicio de la función administrativa de la cual se es titular.
  - 16.** No se indica con exactitud los horarios en los que se cumple el deber de atención de mínimo 40 horas a la semana, menos aún frente a la ejecución de labores durante los fines de semana, ni con relación a la atención virtual y su horario de atención, el cual deberá estar disponible incluso por fuera de las horas y días de atención presencial.
  - 17.** No se materializa en prestaciones concretas cada uno de los deberes de información al público que tienen las autoridades.
  - 18.** No se informa sobre el régimen de prohibiciones que en general tienen las autoridades ni se desarrollan otras que la experiencia de la autoridad haya permitido identificar.

De tal forma que los aspectos a desarrollar son no solo numerosos sino sustanciales para el cumplimiento adecuado, suficiente y real de un trato digno al usuario, siendo la situación actual de incumplimiento de este deber por las autoridades una autentica evidencia de un trato indigno, tal como pasará a demostrarse.

## **¿Por qué importa la carta de trato digno al usuario?: imperiosidad de su fortalecimiento.**

Lo dispuesto en el numeral 5º de la disposición materia de estudio constituye la expresión principal como ruta de contacto entre la persona o ciudadano o usuario y un titular de función administrativa en forma auténtica o no. La CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO es la que le posibilita conocer a cualquier sujeto no solo la denominación formal de la autoridad sino cómo puede reconocerla, contactarla e iniciar una actuación ante ella en general y respecto de cualquiera de sus dependencias en particular; sin una carta de trato digno al usuario no solo se incumple la Ley, sino que además y desde un punto de vista estricto, se condena al usuario a tener que trasladarse ante la autoridad en forma presencial, pudiéndose perfilar una intención con la cual se pretende que la persona o ciudadano no la encuentre -a la autoridad-, o que se cree la mayor distancia o barrera para que llegue a su sede la menor cantidad de actuaciones administrativas. Por supuesto, en nuestro actual contexto de quinta revolución industrial, resulta fuera de toda realidad actual que un usuario de la función administrativa solo tenga como medio de acceso la atención presencial y no todo lo que esta a disposición en virtud de las TIC.

En efecto, lo dicho tiene estrecha relación con otra realidad y es que a pesar de haber transcurrido poco más de 13 años de vigencia del CPACA y tal como se sostuvo en reciente publicación en la materia “Con toda certeza quienes ostentan poder público o lo han ostentado (artículo 1º y 2º CPACA) en la última década, es muy probable que no hayan tenido o que no tengan actualmente la menor idea de que debían y deben expedir, hacer visible y actualizar anualmente una **carta de trato digno al usuario**, lo cual en nuestro actual contexto constituye una omisión grave no solo de la Ley, sino del mandato constitucional de tutela administrativa efectiva que encuentra fundamento, entre otros, en lo dispuesto en los artículos 29, 89 y 209 (Constitución Política de Colombia, 1991)...” (Yañez Meza & Pérez Lizarazo, 2024); en consecuencia, las administraciones públicas no están posibilitando esa ruta de contacto, lo cual afecta gravemente el que ha de denominarse como **derecho al acceso a la función administrativa** y los postulados del buen gobierno y la buena administración pública.

No es extraordinario que en la práctica en no pocas ocasiones no sea claro cómo accionar a una determinada autoridad incluso para quienes poseen una instrucción jurídica superior (Carnelutti, 2008), como es el caso de abogados, por ejemplo porque no se proporciona en forma clara un correo electrónico institu-

cional o el que se encuentra en la web institucional rechaza los envíos, o porque al no poderse ver la estructura de la autoridad, sus responsables y funciones no puede saberse a qué dependencia debe dirigirse la iniciación de la actuación, o porque no se hace explícita la posibilidad o no de acceso a la presentación y radicación de peticiones a través de redes sociales o a través de los conocidos como medios de acceso unificado a la administración pública, lo cual se hace mucho más dramático en el caso de personas que no se relacionan de manera cotidiana con las autoridades pero que en un momento dado requieren de esa función y de su tutela, piénsese en población campesina o de la tercera edad frente al cobro de impuesto predial o un problema de convivencia que involucre la posesión, la tenencia o una servidumbre.

Por supuesto, los usuarios deben tener a disposición un instrumento que les permita el acceso a la función administrativa, tanto desde el punto de vista presencial en las instalaciones de la entidad o autoridad, como desde cualquiera otro medio que le posibilite al usuario hacer efectivos sus derechos, tal como acontece con el empleo de las TIC, siendo estos medios a los que están comminadas las autoridades en su habilitación conforme a las capacidades institucionales por supuesto. No puede compararse la capacidad institucional de la ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. con la ALCALDÍA MUNICIPAL DE LOURDES. Bajo este contexto, los documentos que actualmente las entidades presentan como cartas de trato digno no materializan a cabalidad los 18 aspectos que fueron reseñados en el capítulo anterior, lo cual necesariamente se puede traducir en un trato indigno y, consecuentemente, en un incumplimiento del deber legal.

No presentarle a los usuarios todos estos aspectos que se consideran básicos y necesarios propicia precisamente que deba ponerse de presente la imperiosa necesidad de su fortalecimiento, siendo todos ellos precisamente criterios constitucionales, legales y con este escrito desde un aporte doctrinal, que se consideran mínimos para la adecuada configuración de la carta de trato digno al usuario por las autoridades en Colombia.

### **Estado actual de cumplimiento del deber legal por las autoridades territoriales en el Departamento Norte de Santander en el año 2025 y en perspectiva histórica.**

En el Departamento Norte de Santander en el año 2025 y en perspectiva histórica, teniéndose un total de cuarenta (40) municipios se tiene el siguiente estado

actual de cumplimiento (CU) / incumplimiento (IN) en la expedición, visibilización y actualización anual de una CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO:

#	Autoridad	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>1</b>	Departamento Norte de Santander (Gobernación)	IN	IN	CU	IN	IN	IN	IN
<b>1</b>	Municipio de Abrego (Alcaldía)	CU	IN	CU	IN	IN	CU	IN
<b>2</b>	Municipio de Arboledas (Alcaldía)	IN	IN	CU	IN	IN	CU	IN
<b>3</b>	Municipio de Bochalema (Alcaldía)	IN	IN	IN	CU	IN	CU	IN
<b>4</b>	Municipio de Bucarasica (Alcaldía)	IN						
<b>5</b>	Municipio de Cáchira (Alcaldía)	IN	CU	IN	IN	IN	CU	IN
<b>6</b>	Municipio de Cágota (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>7</b>	Municipio de Chinácota (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>8</b>	Municipio de Chitagá (Alcaldía)	CU	IN	IN	IN	CU	CU	IN
<b>9</b>	Municipio de Convención (Alcaldía)	IN	IN	IN	CU	IN	IN	CU
<b>10</b>	Municipio de San José de Cúcuta (Alcaldía)	IN	CU	CU	CU	CU	IN	IN
<b>11</b>	Municipio de Cucutilla (Alcaldía)	CU	CU	CU	IN	CU	IN	CU
<b>12</b>	Municipio de Durania (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>13</b>	Municipio de El Carmen (Alcaldía)	IN	IN	CU	IN	IN	IN	IN
<b>14</b>	Municipio de El Tarra (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	CU	CU	IN
<b>15</b>	Municipio de El Zulia (Alcaldía)	IN	IN	CU	IN	IN	CU	IN
<b>16</b>	Municipio de Gramalote (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>17</b>	Municipio de Hacarí (Alcaldía)	IN						
<b>18</b>	Municipio de Herrán (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	CU
<b>19</b>	Municipio de La Esperanza (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>20</b>	Municipio de La Playa de Belén (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>21</b>	Municipio de Labateca (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	CU
<b>22</b>	Municipio de Los Patios (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	CU	IN	IN
<b>23</b>	Municipio de Lourdes (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>24</b>	Municipio de Mutiscua (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	IN	CU
<b>25</b>	Municipio de Ocaña (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>26</b>	Municipio de Pamplona (Alcaldía)	IN						
<b>27</b>	Municipio de Pamplonita (Alcaldía)	IN	CU	CU	CU	CU	CU	IN
<b>28</b>	Municipio de Puerto Santander (Alcaldía)	IN	IN	IN	CU	IN	IN	IN
<b>29</b>	Municipio de Rangonvalia (Alcaldía)	IN						
<b>30</b>	Municipio de Salazar de Las Palmas (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>31</b>	Municipio de San Calixto (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>32</b>	Municipio de San Cayetano (Alcaldía)	IN						
<b>33</b>	Municipio de Santiago (Alcaldía)	IN	CU	IN	IN	CU	CU	IN
<b>34</b>	Municipio de Santo Domingo de Silos (Alcaldía)	CU	IN	IN	CU	IN	CU	IN
<b>35</b>	Municipio de Sardinata (Alcaldía)	IN						
<b>36</b>	Municipio de Teorama (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN
<b>37</b>	Municipio de Tibú (Alcaldía)	IN	IN	IN	CU	IN	CU	CU

#	Autoridad	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
<b>38</b>	Municipio de Toledo (Alcaldía)	IN						
<b>39</b>	Municipio de Villa Caro (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	CU	CU	IN
<b>40</b>	Municipio de Villa del Rosario (Alcaldía)	IN	IN	IN	IN	IN	CU	IN

De esta sistematización el primero de los hallazgos es que de los años 2012 a 2016 el 100% de los municipios, incluida la gobernación, incumplieron con la expedición, actualización y visibilización de la carta de trato digno al usuario; en el año 2017 el 97,56% de los municipios incumplió este deber legal (solo el MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA cumplió); en el año 2018 el 95,12% incumplieron (solo el MUNICIPIO DE CÁCHIRA y el de CHITAGÁ cumplieron); en el año 2019 el 90,24% incumplieron (solo los MUNICIPIOS DE ABREGO, CHITAGÁ, CUCUTILLA y SANTO DOMINGO DE SILOS cumplieron); en el año 2020 el 87,80% incumplieron (solo los MUNICIPIOS DE CÁCHIRA, SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CUCUTILLA, PAMPLONITA y SANTIAGO cumplieron); en el año 2021 el 80,48% incumplieron (solo los MUNICIPIOS DE ABREGO, ARBOLEDAS, SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CUCUTILLA, EL CARMEN, EL ZULIA y PAMPLONITA, además de la gobernación cumplieron); en el año 2022 el 82,92% incumplieron (solo los MUNICIPIOS DE BOCHALEMA, CONVENCIÓN, SAN JOSÉ DE CÚCUTA, PAMPLONITA, SANTO DOMINGO DE SILOS, TIBÚ y PUERTO SANTANDER cumplieron); en el año 2023 el 80,48% incumplieron (solo los MUNICIPIOS DE CHITAGÁ, SAN JOSÉ DE CÚCUTA, CUCUTILLA, EL TARRA, LOS PATIOS, PAMPLONITA, SANTIAGO y VILLA CARO cumplieron); en el año 2024 el 36,58% incumplieron y, finalmente, en lo corrido del año 2025 el 85,36% se encuentra en incumplimiento de este deber de las autoridades en la atención al público.

Con esto, la inferencia es clara en cuanto las autoridades no reconocen que son titulares de este deber, no son conscientes que esta omisión lesiona gravemente el derecho a la buena administración pública, así mismo, es inocultable que ignoran groseramente el papel que en la gestión administrativa posee la carta de trato digno al usuario.

## **Aspectos problemáticos y desafíos en la futura materialización, aplicación y cumplimiento del deber legal entorno a la carta de trato digno al usuario por las autoridades.**

El incumplimiento generalizado que se ha evidenciado es grave, no solo bajo la perspectiva respecto del mandato de la Ley, sino frente a lo que implica la inte-

racción de manera cotidiana de las personas, presencial o a través de las TIC, con cada una de las autoridades. En efecto, este estado de cosas y el análisis de los documentos que se han sistematizado de estas autoridades desde sus páginas web institucionales, permite reconocer no solo el incumplimiento histórico y total de este deber legal en más de trece años de autoridades como el MUNICIPIO DE SARDINATA, MUNICIPIO DE HACARÍ, MUNICIPIO DE BUCARASICA o el MUNICIPIO DE DURANIA, entre otros en el Departamento Norte de Santander, sino la muy deficiente configuración de este medio trascendental y fundamental para los derechos, los deberes, las prohibiciones y las formas de iniciar una actuación administrativa. Esta que hemos denominado muy deficiente configuración de las cartas de trato digno, además de las numeradas en el capítulo 2 de este documento, son las siguientes:

**Aspecto problemático Nro 1: En cuanto a la forma en la que debe expedirse la carta de trato digno al usuario por una autoridad.**

En nuestro criterio esta carta debe ser formalmente expedida a través de un acto administrativo de carácter general. Efectivamente, cuando la Ley dispone que las autoridades tendrán el deber de “Expedir...” se hace inexorablemente referencia a que debe haber un acto administrativo.

De un análisis sistemático del CPACA esto se infiere, tal como ocurre, entre otros, con lo dispuesto en el artículo 41 frente a la corrección de irregularidades en la actuación administrativa al señalar que “La autoridad, en cualquier momento anterior a la expedición del acto...”, o en el artículo 52 que respecto de la caducidad de la facultad sancionatoria indica que por regla general “...la facultad que tienen las autoridades para imponer sanciones caduca a los tres (3) años de ocurrido el hecho, la conducta u omisión que pudiere ocasionarlas, término dentro del cual el acto administrativo que impone la sanción debe haber sido expedido y notificado...”; así mismo acontece en el artículo 58 que respecto al archivo electrónico de documentos define que “La conservación de los documentos electrónicos que contengan actos administrativos de carácter individual, deberá asegurar la autenticidad e integridad de la información necesaria para reproducirlos, y registrar las fechas de expedición, notificación y archivo”; de igual forma, si se considera lo consagrado en el artículo 68 respecto de las citaciones para notificación personal de actos administrativos al disponerse que “...El envío de la citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.”; y finalmente, precisando el contenido del

artículo 93 en torno de las causales de revocación directa de los actos administrativos, al revelar que “Los actos administrativos deberán ser revocados por las mismas autoridades que los hayan expedido o por sus inmediatos superiores jerárquicos o funcionales”, se infiere que esta CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO debe contenerse en un acto administrativo, el cual inflexiblemente habría de tener carácter general.

Esta forma ha tenido múltiples manifestaciones por las autoridades, siendo un caso relevante el que se evidencia respecto de la Rama Judicial y la función administrativa que auténticamente ejerce la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, quien a través del ACUERDO N° PSAA14-10231, del 24-sep-2014 y el ACUERDO PCSJA18-10999, del 24-may-2018, han expedido la correspondiente CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO. Lo mismo ocurre con la alcaldía del MUNICIPIO DE SAN JOSÉ DE CÚCUTA que para el año 2017 expidió la RESOLUCIÓN N° 0680, del 18-sep-2017.

### **Aspecto problemático Nro 2: En cuanto a la actualización anual de la carta de trato digno al usuario por una autoridad.**

Debe indicarse que el referido acto administrativo debe tener una vigencia anual, aspecto temporal que se justifica en la medida en que por regla general debe hacerse una actualización en consideración a los cambios que hayan surgido respecto a la interacción cotidiana con la ciudadanía, tal como alguna modificación en la estructura de la autoridad, su ubicación para la atención presencial, su página web o su sistema de gestión o cualquier otro aspecto, lo cual debe formalizarse año a año, con el propósito de que esa ruta sea clara y cierta en una anualidad concreta para quien busca a la administración pública.

Podría cuestionarse ¿y si no cambia nada en la autoridad respecto de esa denominada ruta de contacto?, se considera que en este caso no habría propósito alguno de actualización, por lo que no tendría que expedirse nuevamente ese acto administrativo. Se considera que el problema se soluciona simplemente haciendo expresa la vigencia anual, pero condicionando una mayor vigencia en la medida en que precisamente no existan modificaciones en alguno de esos componentes que implica la interacción de manera cotidiana a la que se ha hecho referencia.

Ahora, sobre ésta última hipótesis en la que nada cambia en la autoridad de un año a otro, aunque esto pueda ser posible en entidades territoriales pequeñas, se

considera que no es probable en la mayoría de las autoridades en Colombia, por lo que la actualización anual se hace en la práctica realmente imperativa. Desde un punto de vista práctico, si la autoridad debe declarar en su carta de trato digno, como punto de partida, los 18 ítems que fueron enunciados en el aparte 2 de este documento, de un año a otro necesariamente se habrán de generar cambios que directa o indirectamente afectan la interacción cotidiana con las personas. Por lo tanto, es probable que una de las razones por las que se presenta este incumplimiento generalizado que ha sido expuesto, sea la irresponsabilidad de la propia autoridad en reconocerse y evaluarse en sus procesos internos año a año de manera real y objetiva.

### **Aspecto problemático Nro 3: En cuanto a la visibilización de la carta de trato digno al usuario por una autoridad.**

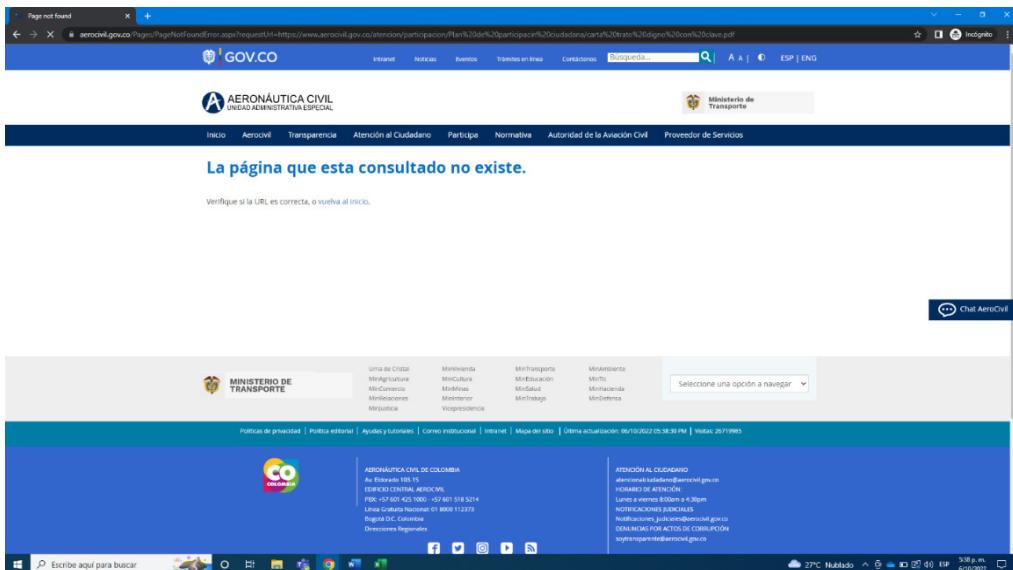
En cuanto a la obligación de hacer visible la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, la autoridad puede emplear todos los medios que tenga o se le ocurran pueda poner a disposición para el conocimiento de todos los sujetos que se encuentren en su ámbito territorial. A este respecto, la forma típica o tradicional, además imperativa desde lo formal, será la comunicación y/o visibilización con la publicación en el DIARIO OFICIAL o en las GACETAS TERRITORIALES del acto administrativo, según el caso, pero no puede la autoridad limitarse simplemente a ello, o a ubicarlo meramente en la web institucional de la correspondiente autoridad, por cuanto actualmente es incuestionable su precario impacto; para estos efectos la administración pública puede hacer la apertura y gestión de redes sociales institucionales, entre otros, en *X, Instagram, Facebook, TikTok*, canal de difusión de *WhatsApp*, además de informarlo en los distintos eventos que en cumplimiento de sus funciones se realicen.

En este aspecto adquiere especial importancia el principio de publicidad a partir del empleo de tecnologías que permitan difundir de manera masiva la información. Con lo anterior, si bien el CPACA no detalla el cómo, lo cual otorga a la autoridad un margen de apreciación y discrecionalidad, debe entenderse que la autoridad empleará todos los medios disponibles y otros tantos a un momento dado no disponibles, a fin de alcanzar la mayor y mejor difusión de la CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO, deber en el cual es angular la labor de la Secretarías de Prensa y Comunicaciones de las entidades o sus equivalentes que asumen estas funciones en comunicaciones.

Sobre este aspecto en nuestra jurisprudencia contencioso-administrativa en los escasos dos procesos que se han decidido por el Consejo de Estado frente a la carta de trato digno en ejercicio del medio de control de cumplimiento de normas con fuerza material de Ley o de actos administrativos, en uno de ellos fue condenada una autoridad al ORDENÁRSELE, por ejemplo, a “la Sala Administrativa del Consejo Superior de la Judicatura, el cumplimiento del deber legal consagrado en el numeral 5º del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011-CPACA, y en consecuencia, expida, visibilice y actualice anualmente la carta de trato digno a los usuarios de los Despachos Judiciales que componen la Rama Judicial” (Sentencia CNFMLAA-01286, 2014)

En el otro de los casos decidido por el Consejo de Estado fueron negadas las pretensiones de la demanda en acción de cumplimiento, por cuanto se demostró por la autoridad el cumplimiento del mandato contenido en el numeral 5º. En éste, siendo demandada la Unidad Administrativa Especial de la Aeronáutica Civil (en adelante UAEAC), resulta particular lo motivado por el Consejo de Estado al señalar respecto de la publicidad de la carta de trato digno al usuario que: “Para la Sala, lo anterior demuestra el cumplimiento del mandato contenido en el numeral 5º del artículo 7 de la Ley 1437 de 2011 por parte de la entidad demandada, pues la norma no exige que la carta de trato digno al usuario deba divulgarse a través de algún medio específico –como en los aeropuertos–, tal como lo solicita la actora, por lo que su publicación en la página web resulta idónea, dada su amplia difusión.” (Sentencia CNFMLAA-00055, 2018).

En el caso el Consejo de Estado, siendo el 10-may-2018 verifica que la carta de trato digno al usuario se encuentra publicada en el enlace <http://www.aerocivil.gov.co/atencion/participacion/Plan%20de%20participacion%20ciudadana/carta%20trato%20digno%20con%20clave.pdf>, y a partir de ello considera que esa colocación en la página web “...resulta idónea, dada su amplia difusión.”. Sin embargo, esta subregla se crea bajo una inexistente motivación, lo cual la hace altamente cuestionable teniendo en cuenta las dinámicas de internet y de las mismas páginas web de las autoridades, dado que, por ejemplo, siendo 6-oct-2022, 28-jul-2023 o 25-jul-2025, al verificarce el enlace referido en esta sentencia se muestra que “la página que está consultando no existe”. En consecuencia ¿resulta idónea la sola publicación en la página web? No, no es idónea tal como pasa a verse:



En efecto, esta subregla que definió el Consejo de Estado en el año 2018 bastante desafortunada, no se corresponde con los avances de las TIC ni de aquel momento en que fue proferida la sentencia y, menos aún, con los desarrollos que luego del tiempo de pandemia por COVID-19 (vivida entre los años 2020 a 2023) se fueron cada vez más consolidando en forma acelerada y en magnitudes quizás impensadas.

En este sentido, el Informe Digital 2025 Colombia, elaborado por *DataReportal* con apoyo de *Meltwater* y *We Are Social*, muestra información que debe ser valorada por las autoridades al momento de especificar los medios puestos a disposición para hacer visible la carta de trato digno al usuario y poner a disposición de las personas a su función administrativa. Así, es imperativo que las autoridades reconozcan como en Colombia a principios del año 2025 se contaba con una población total de 53.2 millones de personas, con 78.3 millones de conexiones móviles de celular, es decir, en Colombia existen más conexiones móviles de celular que población en un porcentaje del 147%, así mismo, con 41.1 millones de usuarios de internet, lo cual significa una penetración de internet en su población total de un 77,3%, aun cuando un 22,7% pueda considerarse permanece aún “desconectada”, y finalmente, existen 36.8 millones de identidades de usuarios en redes sociales, lo cual equivale al 69,2% de su población total aunque deban hacerse las salvaguardas necesarias frente a la complejidad de estas cifras; con todos, es clara la cada vez más utilización de las plataformas de redes sociales si se tiene en cuenta que el 89,5% del total de usuarios de internet en Colombia uso al menos una de estas a inicios de 2025 (*DataReportal*, 2025).

También de esta fuente de información es relevante el dato en virtud del cual el 82,8% de la población colombiana se ubica en zonas urbanas y el 17,2% en zonas rurales; por supuesto, las cartas de trato digno de municipios que no son capitales de departamento tendrán importantes diferenciaciones respecto de los que sí lo son, siendo incluso idóneo un mayor despliegue desde la perspectiva de la atención presencial que incluso las mediadas por las TIC.

Por todo lo anterior, las autoridades deben tener en cuenta, por ejemplo, que *YouTube* tenía 30,6 millones de usuarios a inicios de 2025, *Facebook* 36,8 millones de usuarios, *Instagram* 20,4 millones de usuarios, *TikTok* 32,0 millones de usuarios, *LinkedIn* 16,0 millones de usuarios, *X* 5,23 millones de usuarios, entre otros. En consecuencia, como se indicó, la *ratio decidendi* del Consejo de Estado no consultó estos nuevos paradigmas de la comunicación, por lo que las autoridades no pueden seguir este parámetro abiertamente desatinado y obsoleto en los tiempos de quinta revolución industrial.

## Conclusiones

Las administraciones suelen reducir sus cartas de trato digno al usuario a una simple lista de datos básicos: dirección física, página web, redes sociales y teléfonos. Los mecanismos operativos y procedimientos claros para garantizar efectivamente aquellos derechos no son considerados, lo cual evidencia una actitud de cumplimiento meramente formalista o en un plano meramente simbólico, pese a su potencial transformador del ejercicio de la función administrativa, sin un compromiso real por la garantía y protección efectiva de los derechos de los usuarios que, en no pocas ocasiones, se enfrentan a un trato indigno por las autoridades. Es entonces urgente repensar su rol, no solo como un documento normativo, sino como una herramienta viva que materialice procesal y administrativamente los fines del Estado en general, y de la función administrativa, en particular.

La casi inexistente motivación a instancias de la Corte Constitucional, del Consejo de Estado y de la doctrina colombiana sobre la carta de trato digno al usuario, evidencia también su desconocimiento generalizado frente a su naturaleza, alcance e impacto en la vida cotidiana de las autoridades y en su relación con las personas. Las autoridades deben empezar a ser consciente del cumplimiento de este deber legal y sobre la responsabilidad constitucional de su no expedición, visibilización y actualización anual, con fundamento en el derecho a una buena administración pública y el derecho al acceso a la función administrativa.

Los derechos y deberes de las personas, los deberes y prohibiciones de las autoridades, entre otros, y los medios puestos a disposición para garantizarlos efectivamente son un mandato general que no define precisas maneras de materialización o de puesta en práctica por las autoridades. Sin embargo, esto no implica una autorización para que las autoridades sean abiertamente irresponsables frente a uno de los medios de mayor impacto en el ejercicio cotidiano de la función administrativa, tal como lo es la carta de trato digno al usuario. La lista enunciativa de 18 puntos que se han propuesto como contenidos o criterios constitucionales, legales y doctrinales que deben existir para la adecuada configuración de la carta de trato digno al usuario por las autoridades en Colombia posibilitarían la estructuración de una mejor forma para reconocer a la autoridad y buscar la tutela administrativa efectiva.

La carta de trato digno al usuario es el medio que le posibilitaría a la autoridad la restricción constitucional y legal, por ejemplo, respecto de las formas de canalizar las peticiones, al poder precisar que redes sociales como *X, Instagram, Facebook, TikTok*, o un canal de difusión de *WhatsApp*, etc., no son mecanismos para la presentación, radicación y trámite de peticiones, reorientando su gestión a cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública. En efecto, estas redes sociales tienen auténticamente un papel en materia de visibilización de lo que hace la autoridad, pero no de gestión administrativa, siendo constitucional la configuración de límites a través de la carta de trato digno al usuario.

La carta de trato digno al usuario con todos sus contenidos que se han enunciado como básicos, debe ser EXPEDIDA a través de un acto administrativo de carácter general, siendo lesivo del cumplimiento del deber la simple colocación de un documento Power Point o PDF en la página web de la autoridad. Desde esta perspectiva la carta de trato digno también es un auténtico medio para el ejercicio del control de la función administrativa que en particular ejerce la autoridad.

La carta de trato digno al usuario debe ser ACTUALIZADA anualmente, preferentemente en el mes de enero de cada anualidad y cada vez que alguno de sus contenidos básicos varíe en tanto afecte la búsqueda e interacción cotidiana de la persona con la autoridad. Pierde todo objeto una actualización anual en septiembre o noviembre del correspondiente periodo. Así mismo, las autoridades deberían conservar en sus páginas web el histórico de sus cartas de trato digno al usuario como un indicador en materia de gestión de la calidad y dada su trascendencia frente

a eventuales hipótesis de responsabilidad en cualquiera de sus manifestaciones, frente a las cuales ese medio puede ser relevante como criterio para la toma de decisiones o parámetro para la configuración de omisiones administrativas.

La carta de trato digno al usuario debe ser VISIBILIZADA más allá de la simple publicación en la página web de la autoridad, por cuanto esa sola acción no resulta idónea y, menos aún, garantiza su amplia difusión. La visibilización debe corresponderse con lo que según estudios especializados son los datos y tendencias sobre cómo las personas utilizan las TIC (dispositivos digitales, plataformas en línea, entre otros), tal como se muestra en el Informe Digital 2025 Colombia, elaborado por *DataReportal* con apoyo de *Meltwater* y *We Are Social*. Según éste, por ejemplo, los principales tipos de sitios web visitados y aplicaciones utilizadas en Colombia son las redes sociales, seguido de chat y mensajería y del correo electrónico; en consecuencia, no habrá una visibilización ni idónea ni amplia sin el uso y desarrollo de parte de las Secretarías de Comunicaciones o sus equivalentes y en coordinación con todas las dependencias de la autoridad, en su orden de mayor a menor impacto a febrero de 2025, de plataformas como *YouTube*, *WhatsApp*, *Facebook*, *Instagram*, *X*, *TikTok*, *Linkedin*, debiendo tener especial énfasis en la compatibilidad que debe gestionarse con todos los dispositivos tales como teléfonos móviles, computadora portátil y de escritorio, *Tablet*, entre otros, y especialmente frente a los medios tecnológicos o electrónicos disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado que se tengan en un momento dado por la administración pública.

La carta de trato digno al usuario es un acto administrativo que los jueces constitucionales de tutela y de otros medios de control, deben requerir en todos los autos admisorios de la demanda, no solo con el propósito de impulsar su cumplimiento pleno por las autoridades, sino por su trascendencia como presupuesto frente al inicio de toda actuación administrativa y, en particular, respecto a la presentación, radicación, trámite y decisión del derecho de petición.

## Referencias

Acuerdo N° PCSJA18-10999. (24 de mayo de 2018). Consejo Superior de la Judicatura. Sala Administrativa. Presidencia. *Por el cual se modifica el Acuerdo PSAA14-10231 y se actualiza la Carta de Trato Digno en los despachos judiciales para los usuarios de la administración de justicia*. Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14519461/PCSJA18-10999.pdf/c6dfed82-058e-433c-9719-3bdd03baaa7e>

Acuerdo N° PSAA14-10231. (24 de septiembre de 2014). Consejo Superior de la Judicatura. Sala Administrativa. *Por el cual se adopta la carta de trato digno al usuario de los despachos judiciales de la Rama Judicial.* Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://tribunalsuperiordecucuta.gov.co/wp-content/uploads/2017/11/Acuerdo-PSAA14-10231-anexo.pdf>

Arboleda Perdomo, E. J. (2021). *Comentarios al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011* (3 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Legis Editores S.A. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=374973>

Armenta Fuentes, J., & Armenta Calderón, J. C. (2021). *Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Actualizado Ley 1437 de 2011 y Ley 2080 de 2021. Comentado* (5 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Ediciones Nueva Jurídica. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=239888>

Carnelutti, F. (2008). *Cómo nace el derecho* (4 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Editorial Temis S.A.

Clavijo Cáceres, D. G., Guerra Moreno, D., & Yañez Meza, D. A. (2014). *Método, metodología y técnicas de la investigación aplicadas al derecho* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Grupo Editorial Ibáñez & Universidad de Pamplona. Obtenido de [https://fui.corteconstitucional.gov.co/doc/pub/31-08-2017\\_7b9061\\_60327073.pdf](https://fui.corteconstitucional.gov.co/doc/pub/31-08-2017_7b9061_60327073.pdf)

Consejo de Estado. (2011). *Seminario Internacional de presentación del Nuevo Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Ley 1437 de 2011* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Contraloría General de la República. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=172542>

Consejo de Estado. (2012). *Instituciones del derecho administrativo en el nuevo código. Una mirada a la luz de la Ley 1437 de 2011* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Banco de la República. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=196633>

Constitución Política de Colombia. (4 de julio de 1991). Asamblea Nacional Constituyente. *En ejercicio de su poder soberano, representado por sus delegatarios a la Asamblea Nacional Constituyente, invocando la protección de Dios, y con el fin de fortalecer la unidad de la Nación y asegurar a sus integrantes la vida, la convivencia, el trabajo,.* Bogotá D.C., Colombia: Gaceta Constitucional número 114 del domingo 4 de julio de 1991. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Constitucion/1687988>

DataReportal. (2025). Digital 2025: Colombia. The essential guide to digital trends. Obtenido de <https://datareportal.com/reports/digital-2025-colombia>

Decreto 1. (2 de enero de 1984). Presidencia de la República. *Por el cual se reforma el Código Contencioso Administrativo*. Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL. AÑO CXX. N. 36439. 10. ENERO. 1984. PÁG. 1. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1698916>

Eslava Zapata, R., & Chacón Guerrero, E. (2022). *Muros de la vergüenza: oncepciones desde la gobernabilidad*. Revista Academia & Derecho, 13(24), 1–23. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.24.9539>

Galvis Ursprumg, E. J. (2022). *Instrumentos procesales en las actuaciones administrativas colombianas* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Grupo Editorial Ibáñez. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=411219>

Herrera Zapata, L. M., & González Rozo, L. D. (2022). Administración pública digital y universalidad de las tecnologías de la información y las comunicaciones. En H. Santaella Quintero(Ed.),*Balance, reformayperspectivas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) en su décimo aniversario* (1 ed., págs. 139-168). Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=399165>

Ley 130. (13 de diciembre de 1913). Congreso de la República. *Sobre la jurisdicción de lo contencioso-administrativo*. Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL. AÑO L. N.15123. 9, FEBRERO, 1914. PÁG. 1. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1647792>

Ley 1437. (18 de enero de 2011). Congreso de la República. *Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial año CXLV N° 47956. Obtenido de <https://svrpubindc.imprenta.gov.co/diario/index.xhtml>

Ley 1564. (1 de julio de 2012). Congreso de la República. *Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones*. Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL. AÑO CXLVIII. N. 48489 12, JULIO, 2012. PAG. 15. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/1683572>

Ley 167. (24 de diciembre de 1941). Congreso de la República. *Sobre organización de la jurisdicción Contencioso-administrativa*. Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL. AÑO LXXVII. N. 24853. 7, ENERO, 1942. PÁG. 1. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=1793577>

Ley 1755. (30 de JUNIO de 2015). Congreso de la República. *Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*. Bogotá D.C., Colombia: DIARIO

OFICIAL. AÑO CLI. N. 49559. 30, JUNIO, 2015. PG. 1. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30043679>

Ley 1996. (26 de agosto de 2019). Congreso de la República. *Por medio de la cual se establece el régimen para el ejercicio de la capacidad legal de las personas con discapacidad mayores de edad.* Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL. Año CLV No. 51.057, Bogotá, D. C., lunes, 26 de agosto de 2019. PAG. 1. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?id=30037889>

Ley 2080. (25 de enero de 2021). Congreso de la República. *Por medio de la cual se reforma el código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo -ley 1437 de 2011- y se dictan otras disposiciones en materia de descongestión en los procesos que se tramitan ante la jurisdicción.* Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL. AÑO CLVI. N. 51568, 25 Enero, 2021. PÁG. 1. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30040345>

Ley 2195. (18 de enero de 2022). Congreso de la República. *Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C., Colombia: Diario Oficial No. 51.921 de 18 de enero de 2022. Obtenido de [http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley\\_2195\\_2022.html#1](http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley_2195_2022.html#1)

Ley 2220. (30 de junio de 2022). Congreso de la República. *Por medio de la cual se expide el estatuto de conciliación y se dictan otras disposiciones.* Bogotá D.C., Colombia: DIARIO OFICIAL AÑO CLVIII N. 52081 30 DE JUNIO 2022. Obtenido de <https://www.suin-juriscol.gov.co/viewDocument.asp?ruta=Leyes/30044356>

Ley 6. (5 de noviembre de 1914). Congreso de la República. *Orgánica del Consejo de Estado.* Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de DIARIO OFICIAL. AÑO MCMXIV. N. 15337. 7, NOVIEMBRE, 1914. PÁG. 1

Lozano Parra, S. A., Caballero Palomino, S. A., & Jaimes Melgarejo, M. F. (2022). *El constitucionalismo de los derechos sociales a partir de la Constitución Política de 1991 en el Estado colombiano.* Revista Academia & Derecho, 13(25), 1–19. <https://doi.org/10.18041/2215-8944/academia.25.10528>

Marín Hernández, H. A. (2022). Las tecnologías de la información y las comunicaciones en el procedimiento administrativo: ¿eficiencia y celeridad de la administración vs. derechos del administrado? En H. Santaella Quintero (Ed.), *Balance, reforma y perspectivas del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011) en su décimo aniversario* (1 ed., págs. 69-138). Bogotá D.C, Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=399165>

Munar Castellanos, L., & Ortíz Arciniegas, L. R. (2017). *Derecho procesal administrativo y de lo contencioso administrativo* (294 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Editorial Temis S.A. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=291553>

Pabón Parra, P. P. (2014). *Código de Procedimiento Administrativo y de los Contenciosos Administrativo. Ley 1437 de 2011. Esquemático* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Ediciones Doctrina y Ley Ltda. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=208490>

Palacio Hincapié, J. Á. (2021). *Derecho procesal administrativo. Contiene la reforma de la Ley 2080 de 2021* (11 ed.). Medellín, Colombia: Librería Jurídica Sánchez R Ltda. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=378099>

Pérez Villa, J. (2012). *Comentarios al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Leyer Editores Ltda. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=193228>

Ramírez Castaño, L. (2013). *Derecho de petición y procedimiento administrativo* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Leyer Editores Ltda. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=212911>

Resolución N° 0680. (18 de septiembre de 2017). Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta. *Por medio de la cual se adopta la carta de trato digno a los ciudadanos que acuden a la Alcaldía Municipal de San José de Cúcuta.* San José de Cúcuta, Colombia. Obtenido de <https://cucuta.gov.co/?s=carta+de+trato+digno>

Rodríguez Rodríguez, L. (2017). *Derecho administrativo. General y colombiano* (20 ed.). Bogotá D.C., Colombia. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=291549>

Santofimio Gamboa, J. O. (2011). *Procedimientos administrativo y tecnología* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=175364>

Santofimio Gamboa, J. O. (2017). *Compendio de derecho administrativo* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Universidad Externado de Colombia. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=290842>

Sentencia C-134. (1 de marzo de 2017). Corte Constitucional. Sala Plena. *M.P.: Alberto ROJAS RÍOS.* Bogotá D.C., Colombia: Referencia: Expediente D-11536. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/C-134-17.htm>

Sentencia CNFMLAA-00055. (17 de mayo de 2018). Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Quinta. C.P.: *Alberto Yepes Barreiro*. Bogotá D.C., Colombia: Radicación número: 76001-23-33-000-2018-00055-01(ACU). Obtenido de <http://www.consejodeestado.gov.co/documentos/tables5/F76001233300020180005501%20AYB.pdf>

Sentencia CNFMLAA-01286. (12 de junio de 2014). Consejo de Estado. Sala de lo Contencioso Administrativo. Sección Quinta. C.P.: *Alberto Yepes Berreiro*. Bogotá D.C., Colombia: Radicación número: 76001-23-33-000-2013-01286-01(ACU).

Sentencia T-230. (7 de julio de 2020). Corte Constitucional. Sala Tercera de Revisión. M.P.: *Luis Guillermo GUERRERO PÉREZ*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: Expediente T-7.040.215. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2020/T-230-20.htm>

Sentencia T-366. (5 de septiembre de 2024). Corte Constitucional. Sala Cuarta de Revisión. M.P.: *Vladimir FERNÁNDEZ ANDRADE*. Bogotá D.C., Colombia: Expedientes T-10.082.412 y T-10.109.362. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2024/t-366-24.htm>

Sentencia T-410. (24 de noviembre de 2021). Corte Constitucional. Sala Primera de Revisión. M.P.: *Diana FAJARDO RIVERA*. Bogotá D.C., Colombia: Referencia: Expediente T- 7.883.230. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2021/T-410-21.htm>

Sentencia U-1150. (30 de agosto de 2000). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: *Eduardo CIFUENTES MUÑOZ*. Bogotá D.C., Colombia: Expedientes acumulados T-186589, T-201615 y T-254941. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2000/su1150-00.htm>

Sentencia U-420. (12 de septiembre de 2019). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: *José Fernando REYES CUARTAS*. Bogotá D.C., Colombia: Expedientes T-5.771.452, T-6.630.724, T-6.633.352 y T-6.683.135. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2019/su420-19.htm>

Sentencia U-655. (26 de octubre de 2017). Corte Constitucional. Sala Plena. M.P.: *Alberto ROJASS RÍOS*. Bogotá D.C., Colombia: Expediente T-4.053.634. Obtenido de <https://www.corteconstitucional.gov.co/relatoria/2017/su655-17.htm>

Solano Sierra, J. E. (2014). *Derecho procesal contencioso administrativo* (2 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Ediciones Doctrina y Ley Ltda. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=219389>

Urueta Ayola, M. S. (2021). *Manual de derecho procesal administrativo* (1 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Legis Editores S.A. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=374979>

Vidal Perdomo, J., & Molina Betancur, C. (2016). *Derecho administrativo* (14 ed.). Bogotá D.C., Colombia: Legis Editores S.A. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=256880>

Yañez Meza, D. A. (2013). *El derecho de la jurisdicción. Concepciones discutibles y estudio sobre la institución en la vértebra axiológica del juzgar* (1 ed.). Cúcuta, Colombia: Universidad Libre Seccional Cúcuta. Obtenido de <https://isbn.camlibro.com.co/catalogo.php?mode=detalle&nt=206842>

Yañez Meza, D. A., & Pérez Lizarazo, S. N. (14 de junio de 2024). BLOG Opiniones desde el ICDP. *La carta de trato digno al usuario como deber de las autoridades en la atención al público en Colombia. Estado actual de la cuestión.* Bogotá D.C., Colombia: Instituto colombiano de Derecho Procesal. Obtenido de <https://icdp.org.co/la-carta-de-trato-digno-al-usuario-como-deber-de-las-autoridades-en-la-atencion-al-publico-en-colombia-estado-actual-de-la-cuestion/>

Yañez Meza, D. A., Alarcón Solano, A., Ramírez López, D., Rangel Angulo, D. V., & Díaz Espinel, A. M. (2022). La propuesta de investigación: estructura básica y algunos aspectos críticos en el derecho. En *Constitución e inteligencia artificial en el proceso* (1 ed., págs. 275-311). Bogotá D.C., Colombia: Universidad Libre Seccional Cúcuta & Grupo Editorial Gustavo Ibáñez. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/handle/10901/23241>

Yañez Meza, D. A., Ramírez López, D., & Rangel Angulo, D. V. (2023). Configuración de la cláusula general de fuentes del derecho en Colombia: problemas y desafíos a partir de la complejidad del sistema normativo y los medios de control de la actividad de los particulares y las autoridades. *Revista de Derecho*(60), 54-89. Obtenido de <https://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/derecho/article/view/14623>