



ALCALDÍA MUNICIPAL DE CAJICÁ

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Cajicá, abril 2017



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



Teléfono: PBX (57+1) 8795356 - (57+1) 8837077 PBX (57+1) 8795356 -
Dirección: Calle 2A No. 4-07 CAJICA - CUNDINAMARCA - COLOMBIA Código postal: 250240

CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados ciudadanos de los servicios de la alcaldía municipal de Cajicá
La alcaldía, a través de sus colaboradores, reconoce y garantiza los derechos constitucionales y legales de todas las personas naturales y jurídicas. En consecuencia, expide y divulga la presente “carta de trato digno al ciudadano”, en la que se reiteran los derechos que les corresponden a todas las personas usuarias de los servicios de la alcaldía y se establecen los diferentes canales de atención habilitados para garantizarlos.

Derechos de los ciudadanos

1. Recibir la misma protección y trato sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.
2. Ser tratado con el respeto y la consideración debidos; así como 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.
3. Respetar y hacer respetar el derecho a la intimidad personal y familiar, así como a su buen nombre.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de actuaciones o trámites institucionales y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos. Conocer, actualizar y rectificar las informaciones que se hayan recogido sobre ellas en nuestras bases de datos y archivos.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto
6. Garantizar el debido proceso en toda clase de actuaciones que adelante la alcaldía.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbal o escrita y por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la alcaldía y sin necesidad de apoderado, así como obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos legales establecidos para su efecto.
9. Obtener información y orientación acerca de los servicios ofrecidos por la alcaldía.
10. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, o en general de quienes se encuentran en estado de indefensión o vulnerabilidad, de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política
11. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
12. Formular quejas y aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, que dichos documentos sean valorados o tenidos en cuenta por las autoridades al



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



momento de decidir y a que éstas le informen el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.

13. Cualquier otro que le reconozcan la constitución y las leyes.

Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el artículo 6° de la ley 1437 de 2011, los deberes de las personas:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar conforme al principio de buena fe, absteniéndose de emplear maniobras dilatorias en las actuaciones, y de efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
3. Ejercer con responsabilidad sus derechos, y en consecuencia abstenerse de reiterar solicitudes evidentemente improcedentes.
4. Observar un trato respetuoso con los servidores públicos

Canales de atención

La alcaldía Municipal de Cajicá, pone a disposición de toda la comunidad los siguientes canales para su atención:

Electrónico

- a. Sistema de atención al ciudadano: a través de este medio los ciudadanos pueden formular sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Disponible en la página web <http://www.cajica.gov.co>
- b. Correo electrónico institucional: este canal de comunicación virtual le permite al ciudadano formular consultas y quejas e indagar por el estado de sus trámites desde cualquier lugar del mundo a través de internet. La cuenta es
- c. contactenospqrs2017@gmail.com
- d. Redes sociales: a través de Facebook, Twitter, Youtube, App de la alcaldía se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el alcalde municipal con su equipo de trabajo. De esta forma se dan a conocer los servicios de la entidad y se obtiene información de doble vía lo cual permite construir relaciones con los ciudadanos. Síguenos en:

1. www.cajica.gov.co

2.  @alcaldiacajica

3.  @alcajica

4.  @alcajica

5.  @CajicApp



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO



- e. Buzones de sugerencias: ubicados en las principales dependencias de la administración municipal, en los cuales pueden dejar plasmadas sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones.

Telefónico

Por medio de este canal se puede obtener información personalizada, con respuesta inmediata, sobre los principales trámites y servicios de competencia de la alcaldía. Las líneas habilitadas son: pbx: (57+1) 8795356, pbx (57+1) 8837077: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. viernes 7:00 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Presencial.

Oficina de atención al ciudadano: la atención presencial se brinda en la calle 2ª No. 4-07 – de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:30 p.m. y de 2:00 p.m. a 5:30 p.m. viernes 7:00 a.m. a 12:30 m y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m

Ventanilla única de Correspondencia

A través de esta ventanilla los ciudadanos pueden radicar personalmente sus trámites, consultas, quejas y sugerencias por escrito, las cuales son remitidas a las dependencias competentes para que sean resueltas.

En la calle 2ª No. 4-07 – de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m. en jornada continua, viernes 7:00 a.m. a 4:30 p.m., en jornada continua

Respetados ciudadanos, les invitamos a utilizar los diversos canales dispuestos por la alcaldía Municipal de Cajicá para brindarles servicios en forma ágil, oportuna, eficiente y pertinente.



GP-CER427821



CO-SC-CER427820



Alcaldía Municipal de
Cajicá

CAJICÁ, NUESTRO COMPROMISO

