



CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO DE LA ALCALDIA MUNICIPAL DE CAJICÁ - CUNDINAMARCA

La Alcaldía Municipal de Cajicá cumpliendo con los principios y directrices establecidas en el numeral 5º del Artículo 7 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (Ley 1437 de 2011), pone en conocimiento los derechos y deberes de los usuarios y los medios que esta Entidad ha dispuesto para garantizarlos:

CONTENIDO:

1. DERECHOS DE LOS USUARIOS
2. DEBERES DE LOS USUARIOS
3. MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS DERECHOS.
4. PILARES DE ATENCION.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad humana.
2. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, por escrito o por cualquier otro medio idóneo y a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan Para tal efecto. Las anteriores solicitudes podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico disponible en la Entidad, aún por fuera de las horas de atención al público, sin necesidad de apoderado.
3. Obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para el acceso a los servicios.
4. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
5. Obtener, salvo reserva legal, información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
6. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta de conformidad con el artículo 13 de la Constitución Política.



8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular reclamaciones y aportar los documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual se le reconozca la calidad de interesado, a que los mismos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que éstas le informen cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la Constitución Política y las Leyes. Obrar conforme al principio de buena fe.
2. Preservar las instalaciones y colaborar con el mantenimiento de la habitabilidad de las instalaciones de la Alcaldía Municipal de Cajicá.
3. Cumplir las normas y procedimientos de uso y acceso a los derechos que se les otorgan a través de este documento.
4. Proporcionar un trato respetuoso y digno, conforme a principios éticos, a los servidores públicos y autoridades públicas.
5. Entregar oportuna y claramente la información correspondiente para facilitar la identificación de su solicitud, necesidad o trámite.
6. Seguir los procedimientos de atención establecidos por la Alcaldía Municipal de Cajicá para cada trámite.
7. Cumplir con los requerimientos técnicos necesarios para acceder a los servicios en los que se emplean las tecnologías de información y comunicaciones.

PROHIBICIONES PARA LOS FUNCIONARIOS DE LAS DEPENDENCIAS DE LA ALCALDÍA MUNICIPAL

1. Negarse a recibir las peticiones o a expedir constancias sobre las mismas.
2. Negarse a recibir los escritos, las declaraciones o liquidaciones privadas necesarias para cumplir con una obligación legal, lo cual no obsta para prevenir al peticionario sobre eventuales deficiencias de su actuación o del escrito que presenta.

3. Exigir la presentación personal de peticiones, recursos o documentos cuando la ley no lo exija.
4. Exigir constancias, certificaciones o documentos que reposen en la respectiva entidad.
5. Exigir documentos no previstos por las normas legales aplicables a los procedimientos de que trate la gestión o crear requisitos o formalidades adicionales de conformidad con el artículo 84 de la Constitución Política.
6. Reproducir actos suspendidos o anulados por la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo cuando no hayan desaparecido los fundamentos legales de la anulación o suspensión.
7. Asignar la orientación y atención del ciudadano a personal no capacitado para ello.
8. Negarse a recibir los escritos de interposición y sustentación de recursos.
9. No dar traslado de los documentos recibidos a quien deba decidir, dentro del término legal.
10. Demorar en forma injustificada la producción del acto, su comunicación o notificación.
11. Ejecutar un acto que no se encuentre en firme.
12. Dilatar o entrabar el cumplimiento de las decisiones en firme o de las providencias judiciales.
13. No hacer lo que legalmente corresponda para que se incluyan dentro de los presupuestos públicos apropiaciones suficientes para el cumplimiento de las sentencias que condenen a la administración.
14. No practicar oportunamente las pruebas decretadas o denegar sin justa causa las solicitudes.
15. Entrabar la notificación de los actos y providencias que requieran esa formalidad.
16. Intimidar de alguna manera a quienes quieran acudir ante la Jurisdicción de lo Contencioso Administrativo para el control de sus actos.

MEDIOS PARA HACER EFECTIVOS LOS DERECHOS

Las actuaciones que deseen adelantar los usuarios con el fin de ejercer los “DERECHOS Y DEBERES” aquí mencionados y los demás consagrados en las normas complementarias, podrán realizarse a través de:

- Presencial: para recibir orientación y asesoría en días hábiles, Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm., en las dependencias de la Alcaldía Municipal, Palacio Municipal, Secretaria de Ambiente y Desarrollo Económico, SISBEN, Secretaria de salud y Casa de justicia.
- Telefónico: Para obtener información de trámites y servicios a través de los teléfonos Conmutador 8795356 – 8837077 dentro del horario de Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm.
- Ventanilla Única de Correspondencia: Ubicada en el primer piso Palacio Municipal, la cual atiende de Lunes a Jueves en jornada de Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm.
- Ventanilla de Atención al Ciudadano: Ubicada en el primer piso Palacio Municipal, la cual atiende de Lunes a Jueves en jornada de Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm.
- Virtual: Para facilitar el acceso, por parte de la ciudadanía a información pertinente, en línea y oportuna sobre los servicios que presta la administración, las 24 horas del día, de domingo a domingo, en la página institucional www.cajica.gov.co, en donde igualmente puede acceder a los enlaces Peticiones, Quejas, Reclamos.
- Chat: Se cuenta con esta herramienta de contacto de Lunes a Jueves 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 7:00 am a 12:30 m - 2:00 pm a 4:30 pm., en la cual se resuelven consultas, en horario diferente se generan mensajes que son direccionados y resueltos al día hábil siguiente.
- Correo Electrónico: La cuenta de correo electrónico de la Alcaldía Municipal de Cajicá es contactenos@cajica-cundinamarca.gov.co, en donde se direccionan los requerimientos a las dependencias de la competencia.

PILARES DE ATENCION

La búsqueda de la excelencia en el servicio a los clientes pasa por conseguir equilibrar cada uno de los pilares que describiremos a continuación.

1. **Personalización.** Trato en singular, reconocimiento, servicios acordes al valor del cliente para la empresa para generar una conexión emocional con ellos.
2. **Tiempo & Esfuerzo.** Minimizando el esfuerzo del cliente y optimizando su tiempo para conseguir la solución que desea.
3. **Expectativas.** La pasión para **superar las expectativas** de los clientes.
4. **Integridad.** Ser digno de confianza y generarla en cada contacto y en cada acción. Nunca la defraude incumpliendo las promesas de ventas.
5. **Resolución.** Para recuperar al cliente de cualquier mala experiencia y hacerlo con prontitud y excediendo sus expectativas.
6. **Empatía.** Entienda las circunstancias del cliente para profundizar la relación con él.