



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO Y CIUDADANO 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. Recibir un trato amable, respetuoso, igualitario e incluyente.
2. Recibir información oportuna de la ubicación y/o horarios de atención de los diferentes canales.
3. Recibir atención especial y prioritaria para: niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas o personas con niños en brazos, personas con discapacidad, personas mayores, personal de la fuerza pública, personas con problemas de seguridad o con un estado delicado de salud, y en general de personas en estado de indefensión o de debilidad manifiesta.
4. Conocer en lenguaje claro e inclusivo el portafolio de trámites y servicios, los requisitos exigidos por la ley para presentar una petición.
5. Presentar peticiones y solicitudes de forma verbal, escrita o por medios virtuales, en los horarios de atención publicados por la entidad y sin necesidad de contar con una persona apoderada para su representación.
6. Obtener el radicado de la petición con el fin de conocer el estado del trámite o servicio solicitado.
7. Recibir respuesta a las peticiones dentro de los plazos establecidos por la ley.
8. Tener acceso a la información que repose en los registros y archivos públicos de la Administración Municipal con excepción de la información reservada, y obtener copias asumiendo el valor que se genere por los documentos.
9. Exigir la protección y confidencialidad de su información personal y el tratamiento de la misma, bajo las condiciones definidas en las leyes y normas existentes.
10. Exigir que las y los servidores públicos o particulares con funciones administrativas cumplan con sus responsabilidades.
11. Presentar argumentos y documentos en cualquier actuación administrativa que esté llevando la entidad sobre la cual tenga interés, y que éstos sean tenidos en cuenta, igualmente a recibir información sobre el resultado de la



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

- participación en el proceso.
12. Cualquier otro derecho que le reconozca la Constitución y las leyes.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Acatar la Constitución, las leyes, los reglamentos, actos administrativos y protocolos de seguridad y acceso a las instalaciones de la entidad.
2. Actuar de forma transparente y de buena fe, y entregar de manera voluntaria y oportuna información veraz a la Administración Municipal en el marco del servicio.
3. Tener un buen comportamiento y una actitud respetuosa mientras recibe el servicio que le presta la Administración Municipal, y dar buen uso a sus instalaciones.
4. Elevar solicitudes y requerimientos a la Administración Municipal en las condiciones establecidas por la ley.
5. Usar de forma apropiada los canales de atención, y abstenerse de presentar y reiterar solicitudes improcedentes.
6. Cumplir con el deber de informar, declarar, presentar, inscribirse, actualizar y pagar sus responsabilidades tributarias y demás obligaciones sustanciales y formales como persona natural
7. y/o jurídica.

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 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:

- Atención al ciudadano de manera Presencial: para recibir orientación y asesoría en días hábiles, Lunes de 8:00 am a 1:00 p.m - 2:00 pm a 5:30 pm. Martes, Miércoles y jueves de 8:00 am a 1:00 p.m - 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:30 pm., en los diferentes edificios donde funcionan las Secretarías y áreas de la Administración Municipal, excepto las oficinas que tengan otro horario establecido.
- Telefónico: Para obtener información de trámites y servicios a través de los teléfonos Conmutador – 8837077, celular 3152378409 dentro del horario de Lunes a Jueves de 8:00 a.m a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes de 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:30 pm.
- Ventanilla Única de Correspondencia: Ubicada en el primer piso Palacio Municipal, la cual atiende de Lunes de 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:30 pm. Martes, Miércoles y jueves de 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:00 pm, Viernes 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:30 pm.
- Virtual: Para facilitar el acceso, por parte de la ciudadanía a información



ALCALDÍA MUNICIPAL
DE CAJICÁ

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. Dejando la claridad que se tramitan en horario hábil

- Chat: Se cuenta con esta herramienta de contacto de Lunes a Jueves 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 5:30 pm. Viernes 8:00 am a 1:00 pm - 2:00 pm a 4:30 pm. A fin de aclarar dudas, consultas y orientar al ciudadano
- Correo Electrónico: La cuenta de correo electrónico de la Alcaldía Municipal de Cajicá es ventanillapqrs-alcaldia@cajica.gov.co, en donde se reciben las PQRs y luego se radican en el sistema de Gestión documental y se asigna a la dependencia competente, en los horarios hábiles.

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.