



CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO

Respetados Ciudadanos y Ciudadanas:

La Gobernación de Cundinamarca, en cumplimiento al numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011- Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al Ciudadano.

El propósito de dicho documento es fortalecer la interacción de la Gobernación con la ciudadanía y comprometernos como servidores públicos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna.

Nos comprometemos a brindarle un trato digno, considerado, respetuoso y reservado e igualmente a facilitar los canales de comunicación para que puedan presentar solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias sobre nuestro actuar como Entidad.

A continuación damos a conocer sus **derechos, deberes** y los **medios - canales** que esta Entidad coloca a su disposición para garantizarlos:

Derechos de las Personas

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:

1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.

Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad, aún por fuera de las horas de atención al público.

2. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
3. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal
111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 1926



[f/CundinamarcaGob](#) [@CundinamarcaGob](#)
www.cundinamarca.gov.co



4. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
5. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
6. 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.
7. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
8. A formular alegaciones y aportar documentos u otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la cual tenga interés, a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las autoridades al momento de decidir y a que estas le informen al interviniente cuál ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
9. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes

Deberes de las Personas

Correlativamente con los derechos que les asisten, las personas tienen, en las actuaciones ante las autoridades, los siguientes deberes:

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.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal
111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 1926





particular. Empero podrá dar lugar a las sanciones penales, disciplinarias o de policía que sean del caso según la ley.

Medios - canales dispuestos por la Entidad para garantizar sus derechos y deberes:

Canal presencial: La ciudadanía que requiera interponer una petición, queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia (PQRS) ante la Gobernación puede dirigirse a la CENTRO INTEGRADO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO (CIAC) ubicada en la Sede Administrativa, calle 26 N. 51-53, Torre de Salud, piso dos.

Canal escrito: Una petición por escrito puede ingresar por diferentes mecanismos, a saber:

- Mediante comunicación entregada en el CIAC, **en donde se entregará una copia de la misma al interesado con el respectivo radicado, mediante el registro en los buzones de sugerencias, para lo cual se generará el correspondiente radicado.**
- Por medios masivos de comunicación: esta es una labor de la Secretaría de Prensa y Comunicaciones, la cual consiste en monitorear los medios de comunicación para identificar las posibles Quejas o Reclamos (PQRS), que por competencia son de la Gobernación.
- A través de los buzones que se encuentran ubicados en cada uno de los pisos de las Torres de la sede Administrativa de la Gobernación de Cundinamarca.

Canal telefónico: La ciudadanía puede interponer su petición, queja, reclamo o sugerencia, comunicándose directamente con la línea telefónica (7490000), o a la línea gratuita (018000911899), donde formalmente se atenderán, se diligenciará el formato a través de la página web generando el correspondiente radicado para facilitar su seguimiento.

Acto seguido, se adelantará el trámite pertinente, de acuerdo con la naturaleza.

Canal virtual: Para realizar una petición de forma virtual, el ciudadano puede ingresar a la página Web de la Gobernación (www.cundinamarca.gov.co) a través del enlace Servicios al Ciudadano, y luego al enlace Quejas y Reclamos (PQRS), donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se remitirá

Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal
111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 1926



[f/CundinamarcaGob](https://www.facebook.com/CundinamarcaGob) [@CundinamarcaGob](https://www.instagram.com/CundinamarcaGob)
www.cundinamarca.gov.co



por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente.

La Gobernación de Cundinamarca cuenta con funcionarios capacitados dispuestos a brindarle la orientación, atención y asistencia que requiera de conformidad con los servicios y trámites de la Entidad.

Nos interesa conocer sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones en torno a la prestación del servicio con el fin de identificar oportunidades de mejora.

Cordial saludo,

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA

Proyectó: María Cristina Rincón Roncancio. Profesional especializado (E)
Revisó: Luis Fernando Sierra. Director Atención al Ciudadano
Aprobó: Sandra Eliana Rodríguez García. Secretaria General



Secretaría General - Sede Administrativa.
Calle 26 51-53. Torre Central Piso 8. Código Postal
111321
Bogotá, D.C. Tel/Fax. (1) 749 1926

 **Gobernación
CUNDINAMARCA**

 /CundinamarcaGob  @CundinamarcaGob
www.cundinamarca.gov.co