

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU-FR-017
		Versión: 02
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Fecha aprobación: 01/ 12 / 2020

Respetados Usuarios y Usuarías:

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 Usuario.

El propósito de dicho documento es fortalecer la interacción de la Gobernación con la ciudadanía y el compromiso como servidores públicos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, justo, 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.
2. 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.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU-FR-017
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Versión: 02

3. Conocer, salvo expresa reserva legal, el estado de cualquier actuación o trámite y obtener copias, a su costa, de los respectivos documentos.
4. Salvo reserva legal, obtener información que repose en los registros y archivos públicos en los términos previstos por la Constitución y las leyes.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos para el efecto.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y preferente si se trata de personas en situación de discapacidad visual, auditiva, cognitiva, mental, sordo-ceguera, discapacidad múltiple, física o motora; niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes o adultos mayores, veteranos de la fuerza pública 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 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 cual ha sido el resultado de su participación en el procedimiento correspondiente.
10. Cualquier otra que le reconozca la Constitución y las leyes.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU-FR-017
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Versión: 02

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.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al usuario.

PARÁGRAFO. El incumplimiento de estos deberes no podrá ser invocado por la administración como pretexto para desconocer el derecho reclamado por el 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: El usuario que requiera interponer una petición, queja, reclamo, solicitud de información o sugerencia, denuncias y felicitaciones (PQRSDF) ante la Gobernación puede dirigirse al:

1. Centro Integrado de Atención al Usuario (CIAU). Ubicado en la Sede Administrativa, calle 26 N. 51-53, Torre de Salud, piso dos, en jornada continua de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU-FR-017
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Versión: 02

2. Desconcentración del servicio con sus componentes Unidad Móvil y Ferias de servicio presencial, en las visitas programadas a los diferentes municipios del Departamento de Cundinamarca.

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

- Mediante comunicación entregada en el CIAU, en donde se devuelve copia de la misma al interesado con el respectivo radicado
- En la desconcentración del servicio mediante la recepción de las solicitudes en el “formato único de recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones” M-AU-FR-007. Generando el correspondiente radicado.
- 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 sugerencia, denuncia y felicitación A través del PBX 7490000 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Canal virtual: Para realizar una petición de forma virtual, el usuario puede ingresar a los siguientes canales electrónicos;

1. Página Web de la Gobernación (www.cundinamarca.gov.co) a través del enlace Servicios al Usuario y luego al enlace Quejas y Reclamos (PQRSDF), donde previo diligenciamiento del formato diseñado para estos efectos, se remitirá por esta misma vía un acuse de recibo donde se da a conocer el número de radicado correspondiente.

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU-FR-017
	CARTA DE TRATO DIGNO AL USUARIO	Versión: 01

2. **Correo electrónico institucional:** Este canal de comunicación virtual le permite al usuario formular peticiones quejas reclamos sugerencias, felicitaciones a través de correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co, con atención 7X24.
3. **Redes sociales:** A través de Facebook, Twitter, Youtube e Instagram, la Gobernación se conecta con la comunidad virtual en tiempo real. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Gobernador con su equipo de trabajo. De esta forma la entidad da a conocer los servicios de la entidad ofrecidos a los usuarios Cundinamarqueses con atención 7X24
4. **Chat en línea;** A través de este canal se permite al usuario solicitar información, sobre los trámites y servicios ofrecidos por la Gobernación en horario de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

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