

	ATENCIÓN AL USUARIO	Código: M-AU-FR-017
	CARTA DE TRATO DIGNO AL CIUDADANO	Versión: 03

Respetada ciudadanía:

La Gobernación de Cundinamarca expidió la presente Carta de Trato Digno al Usuario con el propósito de fortalecer la interacción y compromiso con la ciudadanía. Igualmente, facilitamos canales de comunicación para presentar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

A continuación, damos a conocer sus derechos, deberes y los medios - canales de comunicación que ponemos a su disposición:

Derechos de las Personas

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

1. Presentar peticiones verbalmente o por escrito sin necesidad de apoderado, y obtener información sobre sus requisitos.
2. Presentar dichas peticiones por cualquier medio electrónico, aún fuera de las horas de atención al público.
3. Conocer, siempre que sea legalmente posible, el estado de cualquier trámite y obtener copias pagadas si se requiere.
4. Obtener información que repose en los registros y archivos, siempre que sea legalmente posible.
5. Obtener respuesta oportuna y eficaz a sus peticiones en los plazos establecidos.
6. Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona humana.
7. Recibir atención especial y prioritaria si se trata de personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, adultos mayores, veteranos de la fuerza pública y, en general, personas en estado de desamparo o de debilidad manifiesta.

8. Exigir el cumplimiento de las responsabilidades de los servidores públicos y de los particulares que cumplan funciones administrativas.
9. Formular alegaciones, aportando documentos y elementos de prueba; que dichos documentos sean valorados por las autoridades y que estas le informen cuál ha sido el resultado.
10. A presentar los recursos legales conforme al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
11. Cualquier otra que le reconozca la Constitución y las leyes.

Deberes de las Personas

En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene los siguientes deberes:

1. Acatar la Constitución y las leyes.
2. Obrar en buena fe, procurando no dilatar procesos, utilizar declaraciones o documentos falsos ni abusar de las autoridades.
3. Ejercer sus derechos con responsabilidad y abstenerse de hacer solicitudes impropias.
4. Tener un trato respetuoso con los servidores públicos.
5. Respetar las filas y/o turnos asignados en los puntos de servicio al usuario.

PARÁGRAFO.

Al incumplir estos deberes no podrá ser usado como razón por la administración para desconocer algún derecho reclamado por usted. Sin embargo, podrá dar lugar a sanciones penales.

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

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

<https://www.cundinamarca.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/pqrsdf/sistema-pqrsdf/index>

Después de diligenciar el formato en la página de la gobernación, se le enviará al usuario un número de radicado.

2. Salas Virtuales en el siguiente link:

<http://www.cundinamarca.gov.co/atencion-y-servicio-a-la-ciudadania/canales-de-atencion/canales>

3. Canal presencial: El usuario que requiera interponer una Petición, Queja, Reclamo, Solicitud, Denuncia y Felicitación (PQRSDF) ante la Gobernación puede dirigirse al:

- 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.
- Unidad Móvil y Ferias de Servicio presencial, en las visitas programadas a los diferentes municipios del departamento de Cundinamarca.

Una petición por escrito se 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.
- Mediante la recepción de las solicitudes en el “formato M-AU-FR-007”. Se genera 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.

4. Canal Telefónico: La ciudadanía puede interponer su Petición, Queja, Reclamo Solicitud, Denuncia y Felicitación a través del PBX: (601) 7490000 de lunes a viernes en horario de 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

5. Correo Electrónico Institucional: Este canal de comunicación virtual le permite al usuario formular Peticiones, Quejas, Reclamos Solicitudes, Denuncias y

Felicitaciones a través del correo institucional contactenos@cundinamarca.gov.co, con atención 24/7.

6. **Redes sociales:** A través de Facebook, Twitter, YouTube e Instagram. Estos canales se utilizan para compartir información de la gestión que adelanta el Gobernador con su equipo de trabajo.
7. **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 de 8:30 a.m. a 12:00 m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

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

Cálido saludo,

GOBERNACIÓN DE CUNDINAMARCA